



Informe Financiero 2025



Indice

Pág.
03

Directivos

Pág.
04

Empleados

Pág.
07

**Informe del Consejo de Administración
y Gerencia**

Pág.
61

Informe de la Junta de Vigilancia

Pág.
67

Informe de Revisoría Fiscal

Pág.
74

Estados Financieros

Pág.
81

Revelaciones a los Estados Financieros

Directivos

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

TERESA DE JESÚS GÓMEZ VILLA
Presidente

FAVIÁN GONZÁLEZ ECHAVARRÍA
Suplente

OMAIRA DUQUE ALZATE
Principal

SANTIAGO MEDINA HURTADO
Suplente

CARLOS MARIO GÓNZALEZ GOMEZ
Principal

BLANCA ESTELA ZAPATA CUARTAS
Suplente

JUNTA DE VIGILANCIA

JORGE HUMBERTO BEDOYA BERNAL
Presidente

LUIS ALBEIRO MEDINA PATIÑO
Suplente

BLANCA ODILIA TABARES ARBOLEDA
Vicepresidente

LUIS HERNANDO MÚNERA CORREA
Suplente

COMITÉ DE EDUCACIÓN

ARCESIO DE JESÚS PEÑA GÓMEZ
Presidente

MIRYAM GUTIÉRREZ GRANADA
Vicepresidente

JOSÉ NATANAEL GARCÍA GARCÍA
Integrante

MARÍA ELENA SUÁREZ VANEGAS
Integrante

CARLOS FERNANDO CARVAJAL LÓPEZ
Integrante

DAVID RUA TORO
Invitado

GERENTE REVISORÍA FISCAL

WILLIAM DE JESÚS CABALLERO CORREA
Revisor Fiscal Designado por Abak'os S.A.
Principal

NATALIA ANDREA CASTAÑEDA PIMIENTA
Designada por Abak'os S.A.
Suplente

DIDIER JAIME LOPERA CARDONA

Empleados

AMEZQUITA BARRENECHE JORGE MARIO
RESTREPO ORTIZ YULIANA ANDREA
RUIZ ESCOBAR JUAN FELIPE
MÚNERA MÚNERA LEIDY JOHANA
OCHOA GUERRA MARÍA ISABEL
MARTÍNEZ VARGAS JULIO CÉSAR
TABARES JIMÉNEZ SANDRA MARCELA
FLOREZ CASTAÑO ANDREA
DÍAZ GARCÍA ESTEFANÍA
BARRERA TAMAYO DIEGO ALEXIS
BURITICÁ PULGARÍN ANA LUISA
GALLEGO GALLO FERNEY ADOLFO
MAZO CASTAÑEDA OCTAVIO DE JESÚS
ARBOLEDA BERNAL MABEL ANDREA
MONSALVE OROZCO MARTHA LUCIA
DUQUE GIRALDO ALBA LUCIA
LONDOÑO GAVIRIA IRMA LLINERI
CHICA CUARTAS JONATHAN
GONZÁLEZ ÁLVAREZ ÁNGELA PATRICIA
TOBÓN TOBÓN JENIFER
VALENCIA ZULETA ELIZABETH
MANCO QUINTERO CLAUDIA LORENA
MANTILLA DÍAZ ANGI KATHERINE
GARCÍA ECHEVERRI ELIANA
VÉLEZ OSPINA VALENTINA
GALLEGO MARÍN ISABELLA
VALENCIA GALEANO PEDRO JOSÉ
ROJAS ORTEGA RICARDO ESTIWAR
RAMÍREZ BARBOSA MARÍA CAMILA
RESTREPO AGUIAR CLAUDIA ELENA
ESCUDERO BEDOYA HENRY ALEJANDRO
FUENTES FLOREZ JESSICA VIVIANA
OLIVERA SÁNCHEZ SERAFÍN
HIGUITA GONZÁLEZ AMADO DE JESÚS
SUÁREZ MUÑOZ LUIS FERNANDO
RAMÍREZ MARÍN MARGOT
RESTREPO VALDERRAMA ANDRÉS
DE HOYOS PARRA WILSON JOSÉ
ARISTIZABAL MARÍN CARLOS ANDRÉS
RODAS PARRA GUSTAVO ADOLFO
CAICEDO TORRES CESAR AUGUSTO
FRANCO MESA HERNÁN DARÍO

ADMINISTRADOR ZONA ORIENTE
ANALISTA CONTABLE
ANALISTA CONTABLE
ANALISTA DE CARTERA
ANALISTA DE COMUNICACIONES Y MERCADEO
ANALISTA DE DESARROLLO
ANALISTA DE DISEÑO Y PUBLICIDAD
ANALISTA DE NOMINA
ANALISTA DE PROCESOS
ANALISTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS
ANALISTA DE TESORERÍA
ASESOR COMERCIAL
ASESOR COMERCIAL
ASESOR COMERCIAL
ASESOR COMERCIAL
ASESOR COMERCIAL
ASESOR COMERCIAL
ASESOR COMERCIAL
ASESOR COMERCIAL
ASESOR COMERCIAL
ASESOR COMERCIAL
ASESOR COMERCIAL
ASESOR COMERCIAL
ASESOR COMERCIAL DIGITAL
ASESOR COMERCIAL DIGITAL
ASESOR INTEGRAL DE SERVICIOS
ASISTENTE ADMINISTRATIVO
ASISTENTE DE PSICOLOGIA
ASISTENTE FINANCIERO
ASISTENTE OPERATIVO DE SERVICIOS
AUDITORA GENERAL
AUXILIAR DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS
AUXILIAR DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS
AUXILIAR DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS
AUXILIAR CENTRO VACACIONAL
AUXILIAR CENTRO VACACIONAL
AUXILIAR CENTRO VACACIONAL
AUXILIAR CENTRO VACACIONAL
AUXILIAR CENTRO VACACIONAL
AUXILIAR DE ACTIVIDADES SOCIALES
AUXILIAR DE ARCHIVO

ORREGO ARANGO LEIDY DIANA
PASOS MARÍN NAILA KARINA
JIMÉNEZ BEDOYA MÓNICA
BOHORQUEZ CASTILLO OLEIDIS JANETH
PÉREZ MEJÍA PATRICIA MARÍA
ESCOBAR HURTADO SOR MERY
ÁLVAREZ MEJÍA DIANA LUCIA
VÁSQUEZ CARDONA NATALIA ANDREA
JARAMILLO QUINTERO CARLOS MAX
HERRERA CORREA GUILLERMO
RESTREPO MORENO RAFAEL LEÓN
SUÁREZ VANEGAS DAVID ALEJANDRO
VARGAS CARLOS ANDRÉS
OCHOA AGUDELO LIBARDO ANTONIO
SALDARRIAGA ROJAS ORLANDO DE JESÚS
BEDOYA RENDÓN CRISTIAN CAMILO
MONTTOYA VILLEGAS OSCAR JULIAN
AGUILAR MARTÍNEZ LEÓN DARÍO
MONTTOYA BEDOYA OMAR ARLEY
CASTRILLON MARÍN JULIAN ALEXIS
MAZO PEREAÑEZ LAURA ESTEFANÍA
CASTRO RAMIRO DE JESÚS
HERNÁNDEZ YONY
VÉLEZ OSORIO ALEJANDRA
POSADA GIRALDO MARGARITA MARÍA
CUELLO MORENO PILAR CRISTINA
MARTÍNEZ AGUDELO MARÍA DANIELA
RODRÍGUEZ ADRIANA CECILIA
BAENA PATIÑO MARÍA ELENA
ARIAS RAMÍREZ LUIS ALBERTO
MONTTOYA MONTTOYA NATALIA
ZULUAGA MACIAS LUISA FERNANDA
VARGAS GRAJALES LILIANA ISABEL
RAMÍREZ SUÁREZ GENARO
MONTTOYA GARCÍA LUISA MARÍA
BETANCUR PÉREZ SIRLEY DANIELA
SÁNCHEZ RAMÍREZ LEYDI JOHANA
VALENCIA LÓPEZ ALEJANDRA
MONTTOYA MAZO KAREN
ARREDONDO VARELAS ADRIANA PATRICIA
PARRA HERNÁNDEZ WILSON HERNÁN
LONDOÑO CARDONA POMPILO ESNEYDER
ARIAS RAMÍREZ YULIANA MARÍA
HENAO MIRANDA HERNÁN ESTIVEN
MURILLO AGUIRRE LUIS DAVID
CEBALLOS ÁLVAREZ LINA MARÍA

AUXILIAR DE OFICINA
AUXILIAR DE OFICINA
AUXILIAR DE SERVICIO AL CLIENTE
AUXILIAR DE SERVICIO AL CLIENTE
AUXILIAR DE SERVICIO AL CLIENTE
AUXILIAR DE SERVICIO AL CLIENTE
AUXILIAR DE SERVICIO AL CLIENTE
AUXILIAR DE SERVICIOS FUNERARIOS
AUXILIAR DE SERVICIOS FUNERARIOS
AUXILIAR DE SERVICIOS FUNERARIOS
AUXILIAR DE SERVICIOS FUNERARIOS
AUXILIAR DE SERVICIOS FUNERARIOS
AUXILIAR DE SERVICIOS FUNERARIOS
AUXILIAR DE SERVICIOS FUNERARIOS
AUXILIAR DE SERVICIOS FUNERARIOS
AUXILIAR DE SERVICIOS FUNERARIOS
AUXILIAR DE SERVICIOS FUNERARIOS
AUXILIAR DE SERVICIOS FUNERARIOS
AUXILIAR DE SERVICIOS FUNERARIOS
AUXILIAR DE SERVICIOS FUNERARIOS
AUXILIAR DE SERVICIOS GENERALES
AUXILIAR DE SERVICIOS GENERALES
AUXILIAR DE TURISMO Y RECREACIÓN
AUXILIAR SERVICIO DE VELACIÓN
AUXILIAR SERVICIO DE VELACIÓN
AUXILIAR SERVICIO DE VELACIÓN
AUXILIAR SERVICIO DE VELACIÓN
AUXILIAR SERVICIO DE VELACIÓN
AUXILIAR SERVICIO DE VELACIÓN
AUXILIAR SERVICIO DE VELACIÓN
AUXILIAR SERVICIO DE VELACIÓN
AUXILIAR SERVICIO DE VELACIÓN
AUXILIAR SERVICIO DE VELACIÓN
CAJERO
COORDINADOR CENTRO VACACIONAL
COORDINADOR COMERCIAL
COORDINADOR COMERCIAL
COORDINADOR COMERCIAL
COORDINADOR COMERCIAL
COORDINADOR DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO

BETANCUR DÍAZ ANDREA
GUTIÉRREZ MARIANO JOSE
CUARTAS MACIAS CAROLINA
RUA ZAPATA MARISOL
SILVA BENJUMEA MARYORI
CARMONA HERNÁNDEZ HENRY OVIDIO
LOPERA PAREJA LUISA FERNANDA
CEBALLOS SÁNCHEZ CLAUDIA CRISTINA
ASPRILLA MURILLO KATY YULIE
MINOTA CASTRILLON FARLBELLYTHG
ÁLVAREZ MÁRQUEZ YANNY RICARDO
OSSA MEJÍA CARLOS ANDRÉS
GÓMEZ MOLINA EDILSON DE JESÚS
RESTREPO PÉREZ CARLOS MARIO
LONDOÑO TORO MARLEN LORENA
HENAO RODRÍGUEZ OLGA CECILIA
GARCÍA ARBELÁEZ SANDRA MILENA
OSORIO BERMÚDEZ MARYBELL
MARTÍNEZ DAVID NATALIA
VALENCIA VALENCIA GERMÁN DARÍO
GARCÍA OSORNO ELDA OLIVA
LOPERA CARDONA DIDIER JAIME
SALAZAR ARIAS ALEIDA
CIFUENTES GIL HERNÁN DARÍO
DÍAZ BAENA ALBERTO JOAQUÍN
ARANGO SERNA KELLY TATIANA
ECHAVARRIA ESTRADA LEIDY VIVIANA
LONDOÑO PALACIO ERIKA MARÍA
TAMAYO GAVIRIA ANDRÉS MARIO
FRANCO OQUENDO MARICELLY DEL CARMEN
MARÍN JARAMILLO DANIELA

COORDINADOR DE VENTAS
COORDINADOR DE VENTAS DE VIVIENDA
COORDINADOR LOGÍSTICO DE SERVICIOS FUNERARIOS
COORDINADOR LOGÍSTICO DE SERVICIOS FUNERARIOS
COORDINADOR LOGÍSTICO DE SERVICIOS FUNERARIOS
COORDINADOR LOGÍSTICO DE SERVICIOS FUNERARIOS
COORDINADOR(A) DE COMUNICACIONES Y MERCADEO
COORDINADOR(A) DE OPERACIONES
COORDINADOR(A) SERVICIO DE VELACIÓN
COORDINADORA DE TRÁMITES Y CARTERA
DIRECTOR COMERCIAL Y DE MERCADEO
DIRECTOR DE PROYECTOS DE VIVIENDA
DIRECTOR DE SERVICIOS FUNERARIOS
DIRECTOR OPERATIVO
DIRECTORA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
EJECUTIVO COMERCIAL
EJECUTIVO COMERCIAL
EJECUTIVO COMERCIAL
EJECUTIVO COMERCIAL
EJECUTIVO COMERCIAL
EJECUTIVO COMERCIAL
GERENTE
LÍDER TIC
MENSAJERO
MENSAJERO
PSICÓLOGO
PSICÓLOGO(A) ORGANIZACIONAL
SECRETARIA DE GERENCIA
SUPERNUMERARIO
TELEMERCADERISTA
TELEMERCADERISTA



Informe del Consejo de Administración y la Gerencia

INFORME DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN Y LA GERENCIA

La paradoja entre la insatisfacción y el buen desempeño, una realidad bastante contradictoria; ese pareciera ser el panorama de la gestión realizada durante este 2025 por COTRAFA SOCIAL y en general en las empresas del país, se vienen presentando cambios que de una u otra manera han tenido un impacto significativo y que generan alguna incertidumbre, sumados a los problemas estructurales del país, tales como la violencia, corrupción, inseguridad física y jurídica, crisis de la salud y otros factores que ensombrecen el panorama o el ámbito de nuestra gestión y contrastan paradójicamente con algunas cifras de desempeño económico del orden nacional y regional y claro está en el ámbito empresarial. ¿A qué fenómeno o factor podemos acudir para dar una explicación objetiva a esta especie de contradicción?

Desde los tiempos de la pandemia hemos cambiado, como personas, como sociedad y en términos generales hemos aprendido a adaptarnos a los cambios repentinos. Los actores sociales, políticos y económicos hemos comprendido que nuestros proyectos, empresas y la vida misma está sujeta a factores externos que no podemos controlar, y uno de ellos tiene que ver con el cambio de políticas de orden político, social y económico que surgen de decisiones que van más allá de nuestro alcance; no las podemos controlar, sin embargo tenemos que estar dispuestos a incorporarlas como realidades y convivir con ellas y de hecho en la mayoría de las veces convertirlas en oportunidades para seguir avanzando y fortalecer la sostenibilidad de las organizaciones y de la sociedad en general.

La mayoría de las empresas y en especial las de nuestro sector solidario tienen, al contrario del pensamiento de muchos, un compromiso que trasciende el resultado económico, somos conscientes de la responsabilidad y los efectos que tiene en la sociedad nuestro actuar, el bienestar que podemos llevar a una sociedad que necesita el desarrollo y el crecimiento de proyectos y empresas que brindan además de riqueza, empleo, y dignidad para familias que encuentran la oportunidad de desarrollarse en el ámbito personal y familiar. Este compromiso nos invita constantemente a reinventarnos ante toda adversidad, pero sobre todo a ser tan resilientes y adaptativos ante fenómenos como el mercado, las políticas públicas y sociales y los cambios de cualquier índole y que no podemos controlar pero son el motor de una gestión que nos aliente a fortalecer nuestro compromiso con la sostenibilidad tanto económica como social, esta conciencia es el alma y la respuesta a la paradoja de la incertidumbre y el éxito de la gestión empresarial.

Los indicadores económicos del país hablan de un desempeño que podría describirse como aceptable, aunque no lo suficiente para resolver las problemáticas que por años se han profundizado; la pobreza, la violencia y otros que tienen que ver con el objetivo de un estado de bienestar, además de un conflicto y la economía ilegal que gira a su alrededor, no permiten soluciones estructurales que cambien el panorama general y encima de todo un ambiente político de confrontación constante, obstruye un consenso que permite avanzar más rápido en la construcción de más oportunidades.

El crecimiento del PIB del año fue de 2,6%, superior al 1,7% del 2024, muy impulsada por el gasto público, el sector servicios, y el comercio; indudablemente vemos un crecimiento importante en el PIB, aunque hay otros no tan halagadores, el IPI (índice de producción industrial) apenas tuvo un leve crecimiento del 0,5%, impactada por caídas considerables en la minería, la construcción y la inversión, las inversiones en vivienda cayeron en un 2,6%, en otras estructuras -1,6%, sectores que generan empleo formal no calificado, que afecta directamente la base de la pirámide, lo grave de esto es que la construcción se contrajo en un 7,5%, la peor cifra después de la pandemia, cae por segundo año consecutivo y seguramente la restricción del subsidio “mi casa ya”, tuvo un efecto importante en esta contracción, es importante resaltar que este sector de la economía tiene un impacto en alrededor de 30 subsectores que de igual forma ven afectado su desempeño, y en nuestro caso ralentizó la venta de nuestro proyecto Mirador de Avellaneda.

En otros indicadores igualmente se ven reflejadas cifras que nos llevan a ser optimistas aunque persista la sombra de la incertidumbre, el control de la inflación que aunque no logro la meta esperada por BANREP, se mantuvo y apenas decreció en un punto básico pasando del 5,2% al 5,1%; la disminución del desempleo fue importante llegando a una cifra de un dígito del 8%, por debajo del 9,1% del 2024, pero contrastada con una disminución marginal de la informalidad, nos encontramos con un factor estructural que sigue sin resolverse de fondo y fomenta tanto la economía ilegal, como el abuso laboral, profundizando las condiciones de pobreza y desigualdad; además la reforma laboral aprobada en 2025 no introdujo nada que pueda contrarrestar este fenómeno y por el contrario podría profundizarlo, sin dejar de lado el salario mínimo decretado por el gobierno del 23,7%, más de 4 veces la inflación, decisión que podría poner en riesgo una cantidad considerable de empleo formal, sobre todo en la pequeña y mediana empresa.

Aunque podemos observar en estos indicadores cosas buenas y otras no tanto, nuestro desempeño que de una manera u otra está afectado por este contexto nacional, pero además con una mirada más global y cultural observamos cómo el mundo viene cambiando, las prioridades, la composición familiar, en general las nuevas generaciones han migrado seguramente influenciados por la tecnología y las nuevas formas de comunicarnos, por ejemplo las redes sociales, a unas nuevas costumbres, gustos y en general nuevas formas de vivir y por supuesto los conlleva a unas nuevas necesidades en su diario vivir. Esto nos lleva a repensar y a reformular el devenir de nuestra empresa, la estructura y cada producto debe responder a las nuevas tendencias, no solo para operar sino para poder llegar a un nuevo mundo lleno de cosas diferentes, pero además tan cambiante que exige flexibilidad y adaptabilidad constante.

La tasa de Natalidad es una muestra de todo este cambio, la cantidad de nuevos nacimientos de enero a Julio de 2025 es de 243.870, con una reducción del 6,6%, con respecto al mismo periodo de 2024, con una caída cercana al 30% en la última década, y con una cifra más preocupante de 1,1 hijos por mujer en la tasa de reemplazo, para mantener la población cifra que debería ser de 2,1.

Este fenómeno no es un simple indicador, es una realidad que resume un cambio profundo de la sociedad y que tiene implicaciones en todo, la consecuencia más visible es un acelerado envejecimiento de la población lo que tiene efecto en todos los aspectos de la vida, y sobre todo en temas como el empleo, las pensiones y los seguros y claro en gustos y necesidades que en nuestro caso tenemos que replantear, la previsión exequial, las asistencias, la vivienda misma, todo producto, operación y gestión comercial debe ajustarse a las nuevas realidades y visiones para poder ser sostenibles en el largo plazo.

En ese orden de ideas hemos venido gestionando el cambio, el modelo empresarial tanto a nivel operativo con un alto componente tecnológico, como estratégico, el modelo de ventas, la imagen institucional, los canales de atención y recaudo, evolucionando a convertirnos en una Entidad que ayuda a resolver unas necesidades específicas de las personas en vida, cambiando el enfoque de una Organización de servicios funerario a una Empresa que ofrece soluciones para la vida e inclusive hasta la muerte, este es el camino que hemos diseñado y en el que tenemos todo el empeño, convencidos del éxito actual, de mediano y largo plazo.

A continuación se presentan los principales avances y aspectos relevantes de la gestión desarrollada durante la vigencia 2025, reflejando el trabajo integral realizado por Cotrafa Social en sus diferentes frentes de acción.

El informe inicia con los resultados de la **Gestión Administrativa y Financiera**, como base de la sostenibilidad de la Entidad y el adecuado soporte a la operación. Posteriormente, se expone la **Gestión Comercial**, orientada al fortalecimiento de la propuesta de valor y la preparación de nuevos modelos de crecimiento. En seguida, se abordan los avances en la **Gestión de Servicios Funerarios**, componente misional que continúa consolidándose con enfoque en calidad y atención oportuna. Finalmente, se presenta la **Gestión Estratégica**, donde se integran los principales desarrollos en innovación, transformación digital y direccionamiento institucional, como marco orientador hacia los retos proyectados para la vigencia 2026.

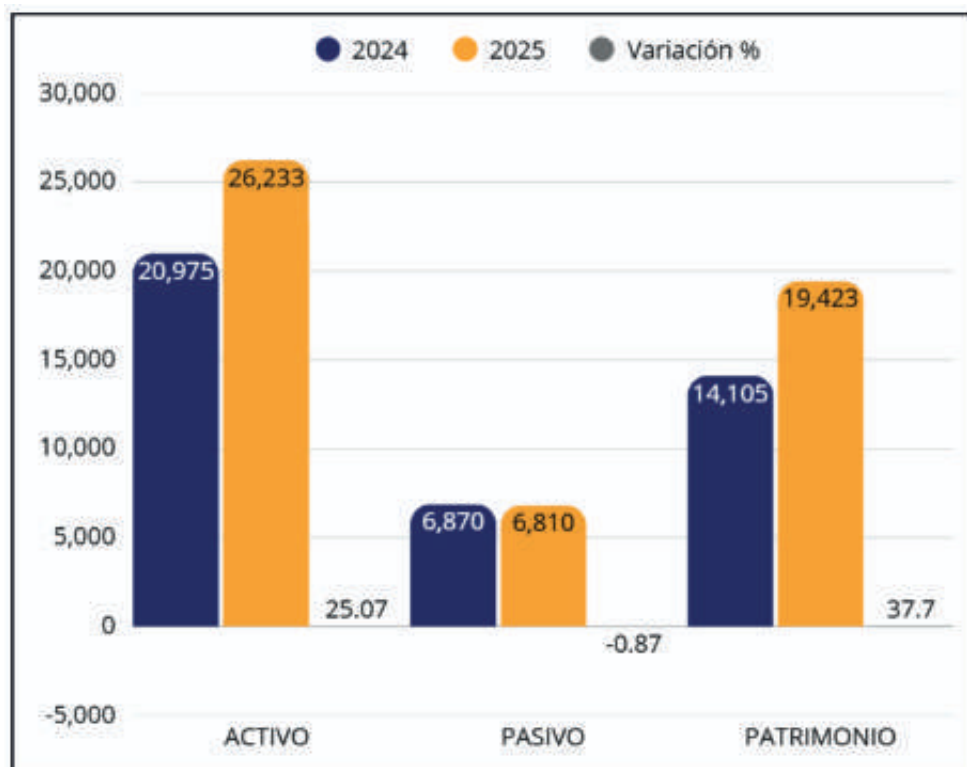
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

GESTIÓN FINANCIERA

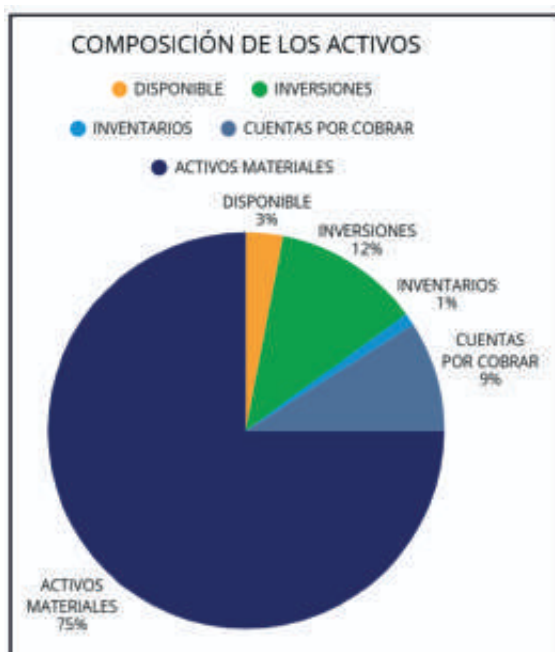
Para Cotrafa Social, el 2025 representó un período de consolidación institucional y compromiso con el bienestar de nuestra comunidad. La gestión financiera se desarrolló bajo criterios de responsabilidad, estricto cumplimiento de la normatividad contable y alineación con los lineamientos de los entes de supervisión y control, permitiendo el logro de los objetivos estratégicos y reafirmando el compromiso con la transparencia, la sostenibilidad y la adecuada administración de los recursos.

A continuación, presentamos las cifras más relevantes de los Estados Financieros Individuales, determinadas bajo la aplicación contable de las NIIF. *(Cifras expresadas en millones de pesos).*

Los activos del 2025 son de \$26.233 millones representando un incremento del 25.07% respecto al año anterior que fueron de \$20.975 millones; los pasivos se mantuvieron estables con una ligera disminución del 0.87%, cerrando en \$6,810 millones comparados con el año anterior que fueron de \$6.870 y el patrimonio presentó un crecimiento del 37.7%, pasando de \$14,105 a \$19,423 millones.



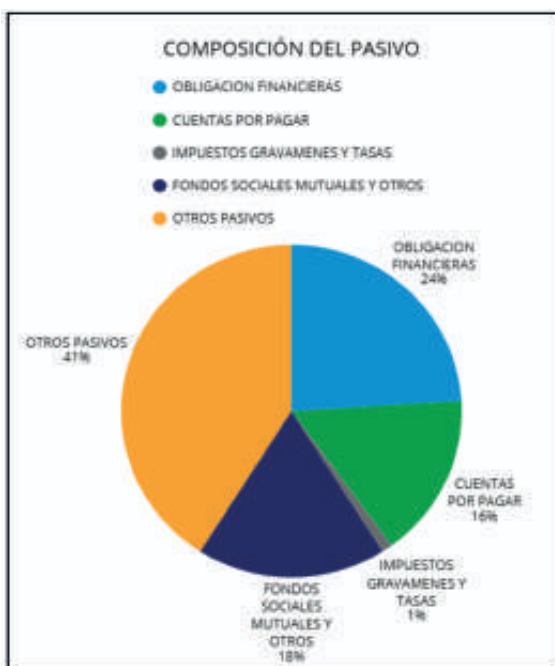
- **GESTIÓN FINANCIERA**



En los activos lo más representativo es el aumento de los activos materiales (Propiedad, planta y equipo) debido a que este año se realizó el avalúo a los terrenos y edificaciones.

El fortalecimiento de nuestros activos es relevante por la actividad que desarrollamos, los espacios físicos representados en los activos fijos son productivos y necesarios para la ejecución de nuestro trabajo, pero a su vez su valorización representa un respaldo real para necesidades de inversión y apalancamiento.

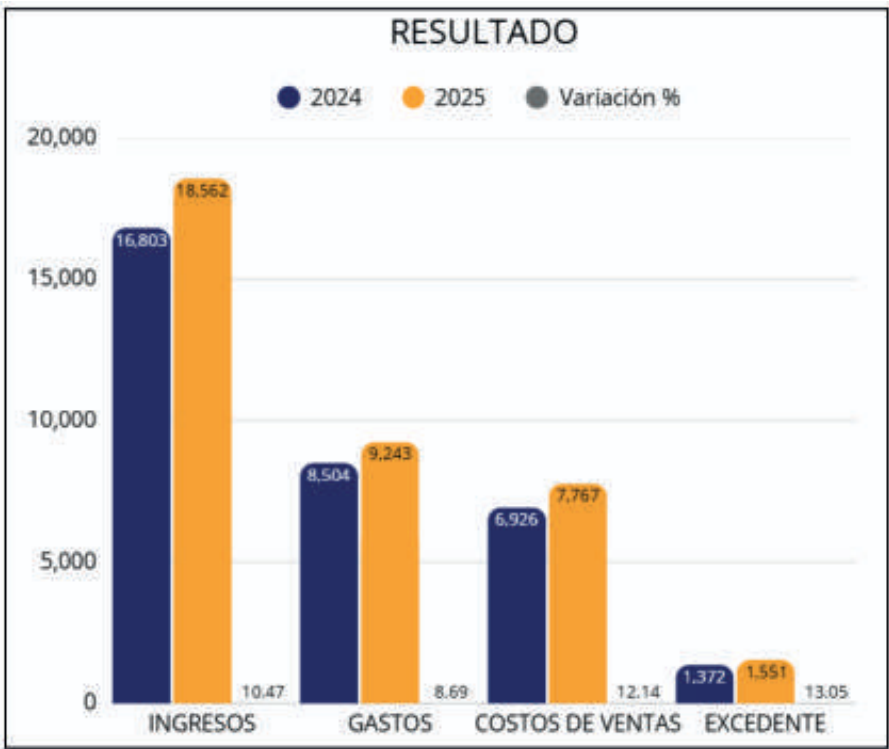
- **COMPOSICIÓN DEL PASIVO**



Durante el año lo más representativo de los pasivos se da en la utilización de los fondos sociales, manteniendo un endeudamiento adecuado, en tanto que las obligaciones financieras corresponden solo al 6,2% del total de los activos, y el pasivo total corresponde a un 25%, estructura que nos indica una generación de valor que fortalece el patrimonio vía excedentes, reservas y valorización mostrando una inversión que en su mayoría está sustentada en recursos de capital.

En cuanto al patrimonio, con la explicación dada anteriormente muestra una fortaleza, las variaciones presentadas muestran un aumento del 37.7% representado en \$5.318 millones con relación al año 2024 sobre todo soportada en valoración real de los activos y los excedentes generados del año 2025.

• **RESULTADO**



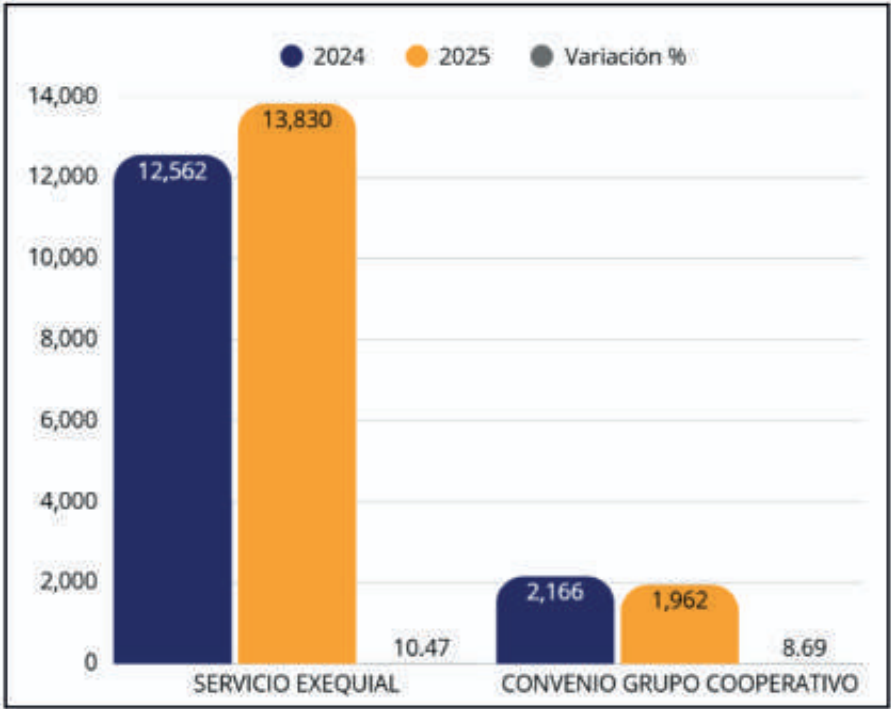
Los ingresos tuvieron un crecimiento estable y coherente con una variación de 10.47% comparados con el año anterior; el esfuerzo comercial por mantener una tasa de crecimiento en el número de afiliados tal, que contrarreste el retiro y la cancelación de planes empresariales, da cuenta de un comportamiento positivo de los ingresos; no obstante cada vez es más difícil llegar a los hogares por medio de canales tradicionales y es necesario como ya lo expresamos, innovar tanto en canales como productos.

En gastos hemos sido intencionales en controlar rubros susceptibles de optimizar, el uso de la tecnología en algunos procesos nos permitieron eficiencia y ahorro en gastos como papelería e impresión, al final se tuvo un incremento del 8,69%, en menor

proporción de los ingresos, y los costos crecieron un 12.14%, jalonado por el incremento del número de servicios prestados por previsión exequial por encima del esperado, un fenómeno general de la industria, asociado al incremento de la mortalidad en adultos mayores que pudo haber sido influenciado por la crisis del sistema de salud.

De todas maneras observamos un resultado muy positivo teniendo en cuenta que el excedente fue de \$1.551 millones, un 13,05% superior al presentado en 2024, pese a que además se realizaron inversiones significativas en mantenimientos de vehículos, mejoramiento de cabañas del Centro Vacacional La Península y el arreglo de la vía de acceso.

Siendo la previsión exequial nuestro mayor generador de ingresos vemos que comparados con el año anterior tuvimos un incremento 10.47% y una disminución en el ingreso por Convenio Grupo Cooperativo de 8.69%.



	2024	2025	Varación
SERVICIO EXEQUIAL	12.562	13.830	10,47%
CONVENIO GRUPO COOPEATIVO	2.166	1.962	8,69%

Costos del servicio exequial en valor y número de servicios de los últimos cinco años.

COSTOS SERVICIO EXEQUIAL					SERVICIOS PRESTADOS				
2021	2022	2023	2024	2025	2021	2022	2023	2024	2025
3.027	2.382	2.550	2.752	3.267	1.552	1.118	1.144	1.116	1.399

*Cifras expresada en millones de pesos

COSTO CONVENIO GRUPO COOPERATIVO					RECONOCIMIENTOS									
					SERVICIOS					DINERO				
2021	2022	2023	2024	2025	2021	2022	2023	2024	2025	2021	2022	2023	2024	2025
1.678	1.207	1.071	1.129	1.040	75	36	51	31	39	671	471	385	353	347

*Cifras expresada en millones de pesos

GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Durante el 2025, el Área Administrativa y Financiera centró su gestión en la consolidación del Modelo Integral de Gestión Humana y en la optimización de los recursos, como una estrategia orientada a equilibrar de manera efectiva la vida personal y profesional de los empleados. Este modelo, plenamente alineado con el Plan de Desarrollo Institucional, trasciende la concepción tradicional del trabajo al priorizar el bienestar personal, familiar y profesional, bajo la premisa de que el desempeño sostenible se construye desde una visión integral del ser humano.

En coherencia con este enfoque, se promovió un ecosistema organizacional que integra beneficios orientados al cuidado de la vida, un entorno laboral más humano y una cultura de reconocimiento permanente, entendida como un eje fundamental para fortalecer la motivación, el compromiso y la permanencia del talento humano.

La implementación del modelo inició con una jornada de **reinducción institucional**, concebida como un espacio estratégico para reafirmar el propósito, la esencia y los objetivos comunes de la Entidad. Como soporte técnico de esta visión, se llevó a cabo la actualización y socialización de los **perfiles de cargo**, ejercicio de estandarización que fortaleció la objetividad y transparencia de los procesos de selección y evaluación, mitigando sesgos y enfocando los esfuerzos en competencias clave. Este proceso aportó, además, mayor claridad sobre los roles y responsabilidades, fortaleciendo el sentido de pertenencia y el compromiso de los empleados.

Como hito relevante del modelo, se realizó la presentación y entrega oficial de la **Tiquetera de Bienestar “Tiempos que Suman”**, una herramienta diseñada para visibilizar y materializar beneficios que, en la dinámica cotidiana, pueden pasar desapercibidos. Esta iniciativa se consolidó como un catalizador del salario emocional, reconociendo la dedicación y el desempeño mediante una gestión consciente y efectiva del tiempo.

A través del disfrute de estos **Tiempos que Suman**, la Entidad reafirma que la vida del empleado trasciende el entorno laboral, promoviendo una cultura donde el descanso, el desarrollo personal, familiar y el equilibrio integral son componentes esenciales de la identidad institucional. De esta manera, el bienestar deja de ser un concepto abstracto y se convierte en una experiencia tangible incorporada a la cotidianidad del equipo de trabajo Cultura organizacional y bienestar como ejes de la gestión administrativa.

Al cierre del 2025, la Entidad contó con **126 empleados**, registrando una reducción neta de **10 empleados** frente al año anterior. Durante el período se realizaron **17 vinculaciones** mediante contrato a término fijo, de las cuales **16 evolucionaron a contrato a término indefinido**, evidenciando una gestión orientada a la estabilidad laboral y a la consolidación del talento humano. Adicionalmente, se formalizaron **8 contratos de aprendizaje**, fortaleciendo la estrategia de formación y relevo generacional.

Durante el año se presentaron **25 desvinculaciones**, concentradas principalmente en los cargos de Asesores Comerciales (9), Auxiliares de Servicio de Velación (6) y Telemercaderistas (5). En este último caso, la desvinculación obedeció a una decisión estratégica de la Gerencia, orientada a la **tercerización del Área de Telemercadeo**, con el objetivo de optimizar costos, mejorar la eficiencia operativa y focalizar los recursos internos en actividades misionales.

De manera complementaria, el 2025 se fortaleció el **proceso de selección de personal**, mediante la definición y estandarización de perfiles de cargo, garantizando evaluaciones objetivas, transparentes y basadas en competencias. Este avance permitió asegurar la vinculación de talento alineado con las necesidades estratégicas de la Entidad, contribuyendo a la eficiencia operativa y al fortalecimiento del clima organizacional.

- **Acompañamiento psicológico a empleados y sus familias (90 asesorías)**

Durante el período se brindó acceso al servicio de **acompañamiento psicológico**, consolidando un espacio fundamental de escucha y orientación para los empleados y su grupo familiar primario. Este servicio permitió atender diversas necesidades emocionales con el apoyo de profesionales calificados, impactando positivamente el equilibrio personal y familiar. Como resultado, se promovió un entorno laboral más estable y saludable, en el que la tranquilidad emocional de los empleados incidió favorablemente en el clima organizacional y en la calidad de los resultados.

- **Celebración de años de labor (15 celebraciones)**

El reconocimiento por años de servicio se consolidó como una acción estratégica de bienestar emocional, orientada a valorar la trayectoria, la lealtad, el compromiso y el aporte de quienes han crecido junto a la Entidad. Esta práctica fortaleció el sentido de estabilidad, impactó positivamente el clima laboral y motivó a las nuevas generaciones a proyectar su desarrollo profesional a mediano y largo plazo dentro de la Organización.

- **Celebración de cumpleaños**

La celebración de los cumpleaños se mantuvo como una iniciativa orientada a reconocer la vida y la individualidad de cada empleado. A través de un gesto significativo en esta fecha, se promovió un ambiente de trabajo más cercano, humano y participativo, reforzando el sentido de valoración personal como motor permanente

de bienestar.

- **Cápsulas de Bienestar (Todo el personal)**

Se implementó la estrategia de **Cápsulas de Bienestar**, consistente en la difusión de videos cortos con información práctica sobre el cuidado de la salud física y mental, así como pautas para fortalecer la convivencia laboral. Esta iniciativa brindó herramientas dinámicas y de fácil acceso que fomentaron el autocuidado, la prevención y la adopción de hábitos saludables, contribuyendo a mejorar la calidad de vida de los empleados y la armonía del entorno organizacional.

- **Jueves Verde**

Los **Jueves Verdes** se desarrollaron como una iniciativa orientada a fortalecer la conciencia ambiental y la responsabilidad frente al impacto de las actividades cotidianas en el entorno. A través de charlas, piezas audiovisuales y dinámicas grupales, se promovió la reflexión y la adopción de prácticas sostenibles relacionadas con el uso eficiente de los recursos, la reducción de residuos y el reciclaje, generando un cambio cultural progresivo tanto en el ámbito laboral como personal.

- **Diplomado en Inteligencia Artificial Generativa Estratégica para Directivos**

Se desarrolló el **Diplomado en Inteligencia Artificial Generativa Estratégica**, orientado a fortalecer las capacidades de la línea directiva en el aprovechamiento de la IA como una palanca de productividad y visión estratégica. Este proceso formativo permitió identificar oportunidades de alto impacto, estructurar propuestas con mayor solidez técnica y establecer lineamientos para un uso responsable de la tecnología, considerando principios éticos y de gobernanza corporativa, con el fin de asegurar que la innovación se traduzca en valor real y sostenible para la Entidad.

En materia salarial y en consideración a las condiciones económicas del país, Cotrafa Social realizó el 2025 un **incremento salarial del 7 %**, calculado sobre el salario con el que los empleados cerraron el 2024. Este ajuste se implementó sin afectar la totalidad de los **beneficios extralegales** otorgados de manera general a todos los empleados, reafirmando el compromiso institucional con la estabilidad y el bienestar del talento humano.

Adicionalmente, frente a la implementación de la reforma laboral y la reducción de la jornada a **44 horas semanales**, se llevó a cabo un **ajuste gradual en los turnos de trabajo**, especialmente en las Áreas de Servicios Funerarios, Auxiliares Administrativos y personal del Centro Vacacional. Esta medida permitió garantizar la continuidad del servicio y el cumplimiento normativo, al tiempo que protegió el bienestar de los empleados y mantuvo los estándares de calidad y productividad operativa.

PROGRAMA DE BENEFICIOS PARA EMPLEADOS 2025		
BENEFICIOS	PERSONAS BENEFICIADAS	INVERSIÓN
Prima de vacaciones	92	158.327.567
Prima extralegal de navidad	128	373.795.124
Auxilio de anteojos	19	8.956.000
Prima de Antigüedad	15	30.676.000
Auxilio por Maternidad	1	142.350
Seguro de Vida Voluntario	135	27.542.267
Fondo Destinar	86	122.105.967
Intereses subsidiados créditos de vivienda	12	36.372.305
Educación	2	3.751.320
Gimnasio	15	3.038.500
TOTAL		764.707.400

El año 2025 representó para Cotrafa Social un período de consolidación, aprendizaje y decisiones estratégicas orientadas a fortalecer la sostenibilidad institucional, sin perder de vista que las personas son el eje fundamental de la gestión. Desde la Dirección Administrativa y Financiera, cada acción estuvo guiada por el equilibrio entre la responsabilidad financiera, el cumplimiento normativo y el bienestar integral de los colaboradores.

La implementación del Modelo Integral de Gestión Humana, la optimización de los recursos, el fortalecimiento de la estabilidad laboral y la adopción de prácticas innovadoras reflejan una gestión consciente, alineada con los retos del entorno económico y los cambios normativos del país. Estas decisiones permitieron avanzar hacia una empresa más sensible, eficiente y preparada para los desafíos futuros.

SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO SG -SST

El Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST) es un componente esencial para garantizar un entorno laboral seguro y proteger la integridad de quienes forman parte de la Entidad. Su importancia radica en la prevención de riesgos, enfermedades y accidentes, asegurando que las condiciones de trabajo cumplan con los estándares normativos y promuevan el cuidado mutuo.

Para su ejecución y vigilancia, este sistema cuenta con el respaldo de Comités claves como (Copasst, Convivencia, Brigada de Emergencia, Plan Estratégico de Seguridad Vial , Gestión Ambiental, Grupo Administrativo de Gestión Ambiental y el Comité de Riesgos), los cuales actúan como canales de participación y diálogo a través de un plan de capacitaciones que se diseña anualmente según la normatividad y necesidades de la Entidad.

Para el periodo 2025 se realizan actividades de prevención y control de riesgos laborales, de manera que se promueva el bienestar y la productividad de la Entidad. A continuación, se nombran algunas actividades y capacitaciones en pro del cuidado de cada uno de los empleados:

- Jornada Visual
- Manejo de extintores
- Primeros auxilios psicológicos
- Primeros auxilios viales
- Manipulación de cargas y objetos cortopunzantes
- Resolución de Conflictos
- Jornada de Donación de Sangre
- Manejo de residuos
- Manejo de sustancias químicas
- Capacitación en Riesgos (SARO, SARM, SARLAFT, SARL)

Durante noviembre de 2025, se llevó a cabo la auditoría de cumplimiento del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo con el acompañamiento de la ARL Equidad Seguros. Tras verificar los estándares establecidos por el Ministerio de Trabajo en la Resolución 0312 de 2019, la Entidad obtuvo una calificación del 100% en la implementación y ejecución del sistema. Este resultado, calificado como excelente, es el reflejo del plan de mejora continua y de las actividades integrales desarrolladas a lo largo del año, ratificando el compromiso total con la seguridad del equipo de trabajo y el cumplimiento absoluto de la normativa vigente.

INFORME SARLAFT

El presente informe tiene como objetivo exponer la gestión del Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (Sarlaft) en la Organización durante el 2025. Se presentan los avances, controles implementados, resultados obtenidos y retos identificados en el cumplimiento de la normativa vigente y la mitigación de riesgos asociados.

Durante el 2025, Cotrafa Social mantuvo en operación y fortaleció el Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (Sarlaft), en cumplimiento de la normatividad vigente y de los lineamientos impartidos por la Supersolidaria y la UIAF.

La gestión desarrollada estuvo orientada a la prevención, detección y mitigación del riesgo LA/FT, garantizando la transparencia de las operaciones y la adecuada administración del riesgo.

- **Cumplimiento Normativo y Reportes a la UIAF**

Se dio cumplimiento oportuno y permanente a los reportes exigidos por la UIAF, conforme al cronograma establecido por la Supersolidaria, destacándose:

- **Reporte mensual de transacciones en efectivo**, verificando el cumplimiento de los umbrales establecidos (individual hasta \$5.000.000 y múltiple hasta \$30.000.000).
- **Reporte trimestral de operaciones sospechosas (ROS)**, elaborado con base en la información remitida por los Directores de Área.
- **Reportes trimestrales de tarjetas**, donde se notifica la ausencia de otorgamiento de tarjetas de crédito, débito o prepago, ya sea de manera directa o mediante convenio con franquicias como Visa, Diners, MasterCard, American Express, Credencial, entre otras.
- **Reportes trimestrales de productos**, se recopiló y organizó la información correspondiente a clientes activos, servicios particulares, ventas de libretas y servicios de turismo, estructurando los archivos planos de acuerdo con los lineamientos del manual para su posterior envío a la UIAF.

- **Gestión de Información y Reportes Internos**

Durante el 2025 se recibió de manera mensual la comunicación por parte de los Directores de las Áreas de Servicios Funerarios Bello, Servicios Funerarios Rionegro y La Ceja, Comercial y Turismo, informando la ausencia de transacciones en efectivo, operaciones sospechosas, operaciones inusuales o cualquier otro evento significativo que permitiera identificar riesgos en materia de LA/FT.

Estos reportes internos permitieron mantener un control permanente y una adecuada trazabilidad de la información relacionada con el riesgo.

- **Capacitación y Cultura de Prevención**

En cumplimiento de los lineamientos de capacitación del Sarlaft, durante el 2025 se desarrollaron las siguientes actividades:

- Se realizaron 20 capacitaciones dirigidas a empleados y aprendices que ingresaron a la Organización durante la vigencia.
- En octubre y noviembre de 2025 se llevó a cabo la capacitación anual de Sarlaft, en la cual se incluyeron los riesgos SARO, SARM y SARL, dando cumplimiento a la capacitación anual obligatoria en materia de riesgos. En dicha capacitación participaron 132 de 136 empleados y aprendices, alcanzando una cobertura significativa y fortaleciendo la cultura de prevención y autocontrol.

- **Consultas en Listas Restrictivas y Vinculantes**

Se realizaron 100.429 consultas en listas restrictivas y vinculantes a través del aplicativo INFOLAT, correspondientes a afiliaciones, convenios, empleados, turismo y procesos masivos.

Las coincidencias identificadas fueron analizadas individualmente para determinar su naturaleza. En los casos positivos, se dejó registro del análisis y, tratándose de personas PEP, se remitió la información a la Gerencia para la respectiva aprobación de vinculación, conforme a los procedimientos internos.

- **Revisión y Control de Convenios**

Durante el año 2025 se revisaron 50 convenios comerciales y de la Red de Descuentos, validando el cumplimiento de los requisitos documentales, adicionalmente, se validó en listas restrictivas y vinculantes la información correspondiente a la Entidad, Representante Legal y su Suplente, Consejo de Administración, Revisoría Fiscal y demás personas que intervienen en la operación del convenio.

- **Gestión ante el Consejo de Administración**

Se presentaron informes trimestrales de gestión Sarlaft al Consejo de Administración, los cuales incluyeron el seguimiento a políticas, reportes a la UIAF, resultados de capacitaciones, consultas en listas, acciones correctivas, atención a requerimientos de Auditoría Interna, Revisoría Fiscal y entidades externas, así como las solicitudes de la Gerencia y del propio Consejo.

- **Campaña de Actualización de Datos y Conocimiento del Cliente**

Se desarrolló satisfactoriamente la Campaña de Actualización de Datos entre el 1 de noviembre de 2024 y el 31 de octubre de 2025, logrando actualizar el 27,52% de la base total de afiliados, equivalente a 23.923 registros, sobre un total de 86.915 afiliados a octubre de 2025.

El desarrollo de esta campaña permitió un avance significativo en la actualización de la base de datos de afiliados, fortaleciendo los controles asociados al conocimiento del cliente y aportando de manera directa a la gestión del riesgo, en especial en lo relacionado con los lineamientos del Sarlaft. Así mismo, se evidenció una respuesta positiva por parte de los afiliados, lo que reafirma la importancia de este tipo de estrategias para el fortalecimiento de la relación entre la Entidad y sus afiliados.

• Conclusión

Durante el 2025, Cotrafa Social mantuvo una gestión integral, oportuna y efectiva del Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (Sarlaft), dando cumplimiento a los lineamientos normativos establecidos por la Supersolidaria y la UIAF. Las actividades desarrolladas permitieron fortalecer los controles internos, garantizar la trazabilidad de la información y consolidar una cultura organizacional orientada a la prevención y mitigación del riesgo LA/FT.

La ejecución adecuada de los reportes regulatorios, el seguimiento permanente a través de reportes internos, la cobertura significativa de las capacitaciones, la verificación constante en listas restrictivas y vinculantes, así como los avances en la actualización de la información de los afiliados, evidencian un sistema sólido y en mejora continua. Estos resultados reflejan el compromiso institucional con la transparencia, el cumplimiento y la sostenibilidad de la Organización.

De cara a los próximos períodos, la Entidad continuará fortaleciendo el Sarlaft mediante la optimización de los controles, la actualización permanente de la información, el refuerzo de la capacitación al personal y la articulación del sistema con los demás sistemas de gestión, con el propósito de seguir mitigando los riesgos asociados y responder de manera oportuna a los cambios del entorno normativo y operativo.

REFORMA PARCIAL DE ESTATUTOS Y MITIGACIÓN DE RIESGOS INSTITUCIONALES.

Durante el periodo evaluado, Cotrafa Social realizó una reforma parcial de sus estatutos, orientada al fortalecimiento del gobierno corporativo y a la mitigación de los riesgos asociados a inhabilidades e incompatibilidades de los Órganos de Dirección, Administración y Control, así como de los demás colaboradores de la Entidad.

Dicha reforma permitió actualizar y precisar las disposiciones estatutarias relacionadas con los requisitos, prohibiciones, deberes y responsabilidades aplicables a los diferentes niveles de la Organización, reduciendo posibles conflictos de interés y fortaleciendo los principios de transparencia, idoneidad y responsabilidad institucional.

Como resultado de este proceso, los estatutos quedaron **alineados con los Manuales de Ética y Conducta de la Entidad**, garantizando coherencia normativa interna y fortaleciendo los mecanismos de control preventivo. Esta armonización contribuye a una aplicación homogénea de los lineamientos éticos y de buen comportamiento, tanto en el ámbito directivo como operativo.

Adicionalmente, la reforma incorporó ajustes en otros artículos estatutarios relevantes, con el fin de actualizar el marco interno de la Entidad, mejorar la claridad normativa y reforzar las prácticas de Buen Gobierno, sin afectar la naturaleza ni los principios solidarios de Cotrafa Social.

Esta reforma parcial de Estatutos constituye una acción estratégica de mitigación de riesgos, que fortalece el control interno, promueve una gestión íntegra y transparente, y consolida una estructura de Gobierno Corporativo alineada con las buenas prácticas empresariales, el cumplimiento de los lineamientos de la Superintendencia de la Economía Solidaria y las políticas internas de la Entidad.

IMPLEMENTACIÓN DE LOS SISTEMAS DE RIESGOS - CIRCULAR CONTABLE Y FINANCIERA – SUPERSOLIDARIA.

En los últimos años, Cotrafa Social ha venido fortaleciendo de forma sostenida su Sistema Integral de Administración de Riesgos SIAR y, el 2025 no ha sido la excepción, por cuanto continúa consolidando una gestión preventiva, técnica y articulada que permite identificar, evaluar, controlar y monitorear los riesgos inherentes a su operación. La implementación de los diferentes sistemas de riesgo, así como la aplicación de las políticas bien estructuradas ha generado resultados positivos que contribuyen a la estabilidad operativa, financiera y reputacional de la Entidad; demostrado una madurez creciente en la administración de riesgos, reflejada en la estructuración, fortalecimiento y seguimiento permanente de los sistemas y las políticas de riesgo. Esta evolución se manifiesta en una mayor capacidad para anticipar eventos de riesgo, responder de manera oportuna ante incidentes y reducir la exposición a riesgos residuales.

El uso sistemático de herramientas como mapas de calor, matrices de riesgos, indicadores y reportes periódicos ha permitido una visión integral del perfil de riesgo, facilitando la toma de decisiones informadas por parte de la administración y los órganos de gobierno. Como resultado, los perfiles de riesgo residual se han mantenido en niveles controlados, principalmente bajos o moderados, evidenciando la efectividad de los controles implementados.

La Entidad ha enfocado sus esfuerzos en la prevención y mitigación de riesgos mediante la implementación de controles operativos, financieros y administrativos, así como en el fortalecimiento de los mecanismos de capacitación, seguimiento y auditoría. El análisis de causas, la mejora de procedimientos, el reprocesamiento oportuno y la retroalimentación a las áreas involucradas han permitido reducir la probabilidad de recurrencia en eventos simples, de riesgo.

De igual modo, el monitoreo constante de indicadores clave y la revisión periódica de la normativa aplicable han contribuido a anticipar posibles escenarios de riesgo y a adoptar medidas correctivas antes de que se materialicen impactos negativos. Este enfoque preventivo ha sido determinante para mantener la exposición al riesgo dentro de niveles aceptables del apetito de riesgo.

Un factor clave en los resultados alcanzados ha sido el trabajo articulado y comprometido de los miembros del Comité de Riesgos, quienes, en coordinación con la

Gerencia, la participación de miembros del Consejo de Administración, las áreas operativas, la Auditoría Interna y los líderes de proceso, han promovido una gestión integral y transversal del riesgo.

Destacando que el Comité se ha caracterizado por un análisis crítico y técnico de la información, la discusión constructiva de las observaciones formuladas por los entes de control y la formulación de recomendaciones orientadas al fortalecimiento del sistema. Lo que ha permitido alinear los objetivos estratégicos de la Entidad con una adecuada administración de los riesgos.

GESTIÓN DE LA AUDITORÍA INTERNA

Durante la vigencia 2025, la Auditoría Interna consolidó su rol como un componente dinámico y proactivo. En un año marcado por la expansión y la sofisticación de los servicios, nuestra labor se orientó a blindar los objetivos estratégicos mediante un aseguramiento basado en riesgos, alineado con los estándares de la Superintendencia de la Economía Solidaria y las mejores prácticas de control interno.

La ejecución del Plan Anual de Auditoría alcanzó un 80%. Este porcentaje refleja una gestión optimizada de los recursos, donde el 20% de desviación respondió a la necesidad de intervenir de manera prioritaria en riesgos emergentes y otros proyectos no previstos originalmente, demostrando la capacidad del área para adaptarse a la volatilidad del entorno empresarial sin comprometer el rigor técnico.

Dando continuidad a la madurez alcanzada en periodos anteriores, la gestión de riesgos en 2025 se enfocó en:

Aseguramiento en Tiempo Real: Capitalizando las herramientas implementadas en 2024, se logró un monitoreo continuo de los diferentes riesgos, permitiendo alertas tempranas en procesos misionales.

Fortalecimiento del SIAR: Se refinaron las metodologías de evaluación, logrando que la identificación de riesgos sea hoy una tarea técnica y analítica compartida entre la Auditoría, los líderes de proceso y los directivos.

La efectividad de la Auditoría Interna se evidencia en la capacidad de respuesta de la administración, la cual alcanzó un índice de implementación de recomendaciones del 90%. Este resultado es producto de una cultura de autocontrol arraigada en todos los niveles de Cotrafa Social, donde los hallazgos ya no se perciben como deficiencias, sino como oportunidades estratégicas para la optimización de recursos y la mejora del servicio.

Como resultado de las actividades de supervisión, evaluación y análisis crítico realizadas durante el año, la Auditoría Interna considera que la estructura de control

interno de Cotrafa Social es sólida, razonable y proactiva. La Organización no solo cumple con la normatividad vigente, sino que ha demostrado una gran capacidad para gestionar sus riesgos de manera integral, asegurando la sostenibilidad y la confianza de todos sus grupos de interés.

PROYECTO MIRADOR DE AVELLANEDA



• Introducción y Contexto del Pro

Cotrafa Social y AEI Constructores S.A.S. continúan con el desarrollo del proyecto de vivienda VIS “Mirador de Avellaneda” en el municipio de Bello. El proyecto contempla dos torres, cada una con 300 apartamentos, para un total de 600 unidades, concebidas para ofrecer vivienda de calidad a precios accesibles para familias del área metropolitana.

Durante el 2025 se avanzó en la estructuración técnica, jurídica y comercial del proyecto, consolidando su viabilidad y fortaleciendo el relacionamiento con aliados estratégicos. Para 2026 el foco está en convertir esta planeación en obra: dar inicio a la primera etapa y consolidar la confianza de los compradores y del mercado.

- **Objetivos y Propósitos del Proyecto:**

El propósito del proyecto se mantiene: contribuir al acceso a vivienda digna para hogares de menores ingresos, con un enfoque en bienestar, seguridad y calidad del hogar. En línea con la misión social de Cotrafa Social, el proyecto está diseñado para facilitar el cierre financiero de los hogares mediante una combinación de ahorro programado, acompañamiento en crédito y acceso a subsidios.

Para 2026 el escenario de subsidios nacionales ha presentado cambios, el proyecto se apalanca principalmente en el Subsidio Familiar de Vivienda de las cajas de compensación familiar, además de las demás alternativas del mercado financiero. Esto implica reforzar la asesoría a los hogares y priorizar una comunicación clara y oportuna para evitar incertidumbres en el proceso de compra.

Ajustes en Estrategias de Ventas y Gestión ante el Entorno Actual:

- **Cambios en las Políticas de Vivienda:**

En los últimos años, las políticas de vivienda en Colombia han tenido ajustes relevantes, especialmente en los programas y mecanismos de subsidio. En particular, el programa Mi Casa Ya ha atravesado períodos de suspensión y redefinición de cupos y criterios, lo que reduce su previsibilidad como soporte principal del cierre financiero. En consecuencia, para el 2026 la estrategia comercial del proyecto se concentra en los subsidios de cajas de compensación y en un acompañamiento más cercano con entidades financieras y aliados del sector cooperativo.

Adicionalmente, el Ministerio de Vivienda ha reiterado la importancia de informar y pactar los precios de vivienda nueva en pesos colombianos, fortaleciendo la protección al consumidor y evitando indexaciones automáticas. En ese sentido, el proyecto prioriza la transparencia comercial: precios claros, condiciones definidas y trazabilidad de las comunicaciones.

- **Impacto de la Economía Nacional:**

Al cierre de 2025, la inflación anual (IPC) se ubicó en 5,10%, evidenciando un entorno de precios más controlado frente a los años anteriores. Sin embargo, para el 2026 el ajuste del salario mínimo fue cercano al 23%, significativamente superior, lo que ha impactado la percepción de precio de la vivienda VIS cuando se comunica en SMMLV. Esta diferencia ha generado cautela en los compradores, aumento de consultas sobre condiciones de pago y en algunos casos, riesgo de desistimientos y una desaceleración

temporal de las ventas.

Frente a este contexto, Cotrafa Social reafirma un mensaje de estabilidad y respaldo: la prioridad es acompañar a las familias para lograr su cierre financiero, con alternativas realistas y con una gestión activa para reducir desistimientos. Entre las acciones implementadas se destacan:

- Refuerzo de acompañamiento financiero (capacidad de pago, perfilamiento y orientación en crédito hipotecario).
- Gestión proactiva con cajas de compensación familiar para facilitar el acceso y la postulación al subsidio.
- Ajustes en planes de pago y seguimiento comercial para sostener el ritmo de recaudo sin afectar la experiencia del comprador.
- Comunicación permanente con clientes vinculados al proyecto para dar claridad sobre precios, documentos y cronogramas.

• **Innovación y Diferenciación en el Proyecto:**

Para responder a un mercado más exigente, el proyecto ha fortalecido sus estrategias de mercadeo y promoción en canales digitales, sin perder el enfoque social. Se ha incrementado la presencia en redes y campañas segmentadas, y se continúa construyendo un relacionamiento cercano con empresas, fondos de empleados y el sector cooperativo, buscando ampliar la base de potenciales compradores con capacidad real de compra.

De manera complementaria, se mantiene la asesoría personalizada a compradores, con el objetivo de que cada hogar conozca rutas claras para completar su ahorro, estructurar su crédito y aprovechar eficientemente los subsidios disponibles.

• **Estrategia de Precios 2026 y Competitividad:**

En el 2026 se ha presentado una discusión regulatoria sobre el posible ajuste del tope de precio de la Vivienda de Interés Social (VIS), pasando de 150 a 135 SMMLV. Aunque la medida aún no está en firme, el proyecto se anticipó y actualizó su estructura de precios para mantener competitividad, proteger a los compradores de incrementos abruptos y conservar una utilidad saludable para el proyecto.

TIPOLOGÍA	ÁREA APROX.	PRECIO 2025 (SMMLV)	PRECIO 2026 (SMMLV)
Apartamento	52 m ²	150	135
Apartamento	42 m ²	125	115

Esta actualización nos permite seguir siendo competitivos frente a ofertas históricas del mercado y al mismo tiempo, brinda mayor certeza a los hogares que ya separaron en el proyecto. El ajuste se realizó de forma responsable, minimizando impactos sobre la rentabilidad final y priorizando la sostenibilidad de largo plazo.

- **Gestión Técnica y Cronograma 2026:**

En el frente técnico y de ejecución, se tiene previsto iniciar el trámite del crédito constructor en febrero de 2026. Este paso es determinante para dar inicio a obra en abril o mayo de 2026, comenzando la construcción de la primera etapa del proyecto. Este hito marca el punto de mayor consolidación: pasar de la estructuración a la ejecución física, fortaleciendo la confianza del mercado y de los clientes.

De manera general, los principales hitos planeados para 2026 son:

- **Febrero:** estructuración, radicación y gestión del crédito constructor con la entidad financiera.
- **Marzo:** cierre de condiciones previas y alistamiento para inicio de obra (programación, contratación y logística).
- **Abril - mayo:** inicio de obra de la primera etapa del proyecto.
- **Segundo semestre:** avance sostenido de obra y fortalecimiento del plan comercial, alineado con el cronograma de construcción.

Conclusión:

El proyecto Mirador de Avellaneda continúa siendo una prioridad estratégica para Cotrafa Social. Aunque el entorno presenta retos por ajustes en políticas de subsidio y por la coyuntura de precios asociada al salario mínimo, la gestión realizada permite enfrentar 2026 con una ruta clara: precios competitivos, acompañamiento reforzado al comprador y un plan técnico orientado a iniciar obra en el primer semestre. Con disciplina en la ejecución y comunicación transparente, el proyecto avanza con bases sólidas para cumplir su propósito social y consolidar su utilidad final.

GESTIÓN DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES – HABEAS DATA

Cotrafa Social ha desarrollado una gestión adecuada, responsable y alineada con la normatividad vigente en materia de protección de datos personales, garantizando el respeto por los derechos de sus afiliados, clientes y demás grupos de interés, así como la confidencialidad y seguridad de la información.

La Entidad da cumplimiento a lo establecido en el **artículo 15 de la Constitución Política de Colombia**, la **Ley 1581 de 2012**, el **Decreto 1377 de 2013**, el **Decreto 1074 de 2015** y los lineamientos impartidos por la **Superintendencia de Industria y Comercio**, adoptando políticas y procedimientos claros para el tratamiento de los datos personales.

Se cuenta con una **Política de Tratamiento de Datos Personales** debidamente divulgada, así como con mecanismos efectivos para la atención de consultas, peticiones y reclamos relacionados con el ejercicio del derecho de Habeas Data, los cuales son atendidos de manera oportuna y conforme a los términos legales.

Así mismo, la gestión del tratamiento de datos personales se encuentra integrada al sistema de control interno y a la administración de riesgos, mediante la implementación de controles administrativos, operativos y tecnológicos que mitigan posibles eventos de uso indebido, pérdida o acceso no autorizado a la información.

En conclusión, la gestión de Cotrafa Social en materia de Habeas Data refleja un alto compromiso con el cumplimiento normativo, la transparencia y la protección de la información personal, contribuyendo al fortalecimiento de la confianza institucional y al buen gobierno corporativo.

ESTADO DE CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS SOBRE PROPIEDAD INTELECTUAL Y DERECHOS DE AUTOR

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 47 de la Ley 222 de 1995, Cotrafa Social ha dado estricto acatamiento a las normas vigentes en materia de propiedad intelectual y derechos de autor, adoptando los mecanismos de control necesarios para verificar y prevenir cualquier incumplimiento o vulneración que pudiera derivar en evasión de tributos al Estado colombiano.

De igual manera, la Entidad ha velado permanentemente por asegurar que todo el software utilizado cuente con licencias legales, debidamente vigentes e instaladas, garantizando así el cumplimiento de esta obligación legal y mitigando el riesgo de posibles sanciones de carácter administrativo o penal.

SOLICITUDES JUDICIALES Y REQUERIMIENTOS ÓRGANOS DE VIGILANCIA Y CONTROL.

A la fecha, Cotrafa Social no registra trámites, requerimientos, actuaciones o pronunciamientos en curso por parte de organismos de inspección, vigilancia y control que puedan afectar de manera negativa su situación financiera, la imagen institucional, el patrimonio de los Asociados o la continuidad del negocio.

No obstante lo anterior, presenta una demanda ante la Superintendencia de Industria y Comercio en contra de Cotrafa Social, dentro de un trámite jurisdiccional de protección al consumidor, mediante la cual el accionante pretende que se declare el presunto incumplimiento contractual por la no prestación de un servicio que, conforme a las condiciones contractuales, se encontraba por fuera de la cobertura del plan exequial adquirido y por lo tanto se consideran improcedentes las pretensiones del

accionante o con un resultado adverso o negativo para la entidad.

Dicho proceso se encuentra en curso y está siendo atendido oportunamente por la Entidad, ejerciendo el derecho de defensa y contradicción, sin que a la fecha exista decisión de fondo.

En los demás aspectos, no se han presentado hechos relevantes formalizados o radicados ante la Entidad que generen incertidumbre respecto a procesos de liquidación, exigibilidad de pólizas, garantías, reclamaciones de terceros o controversias de orden laboral.

CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVIDAD EN MATERIA DE FACTURACIÓN.

En virtud del artículo 87 de la Ley 1676 de 2013, Cotrafa Social declara y deja constancia que no ha impedido ni entorpecido la libre circulación de las facturas emitidas por los vendedores o proveedores para su negociación.

OPERACIONES CELEBRADAS CON SOCIOS Y ADMINISTRADORES

COTRAFA SOCIAL mantiene relaciones constantes con su único socio, la COOPERATIVA FINANCIERA COTRAFA, las cuales están suscritas en contratos y convenios.

A continuación, relacionamos las operaciones comunes:

- Convenio de recaudo.
- Contrato de comodato centro vacacional.
- Contrato de arrendamiento instalaciones parqueadero.
- Servicios financieros.

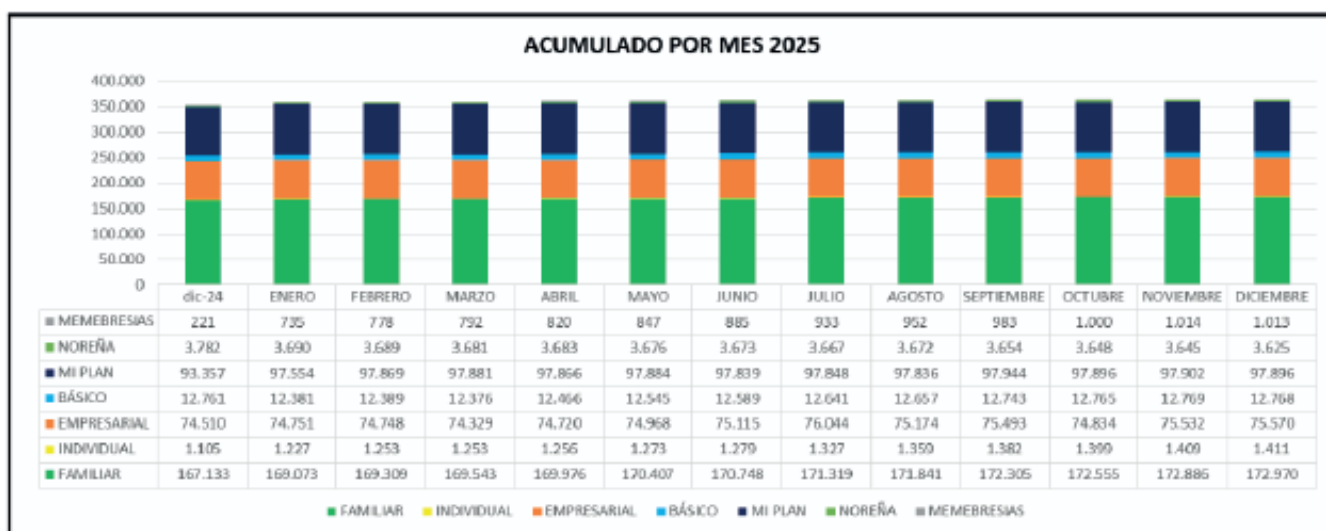
Adicionalmente, se tiene suscrito un contrato de arrendamiento de nuestros locales ubicados en el Mall Comercial Paisajes, lo que nos generó en el 2025 ingresos por \$31 millones de pesos aproximadamente.

El saldo de la inversión en CDTs a diciembre 31 de 2025, fue de \$795 millones, incluidos intereses por cobrar.

Adicionalmente, se mantuvieron recursos a la vista en cuentas de ahorro, con un saldo al corte de diciembre 31 de 2025 de \$387 millones de pesos.

GESTIÓN COMERCIAL

GESTIÓN COMERCIAL



Para el 2025, se estableció una meta objetivo de 36.000 afiliados para los planes de previsión exequial, un crecimiento del 10% aproximado en la base de afiliados, se detalla la información de algunos acontecimientos comerciales en el transcurso del 2025:

En el desarrollo de las actividades comerciales del 2025, se establecieron periodos de contratación y reclutamiento del equipo comercial, asesores y ejecutivos comerciales, logrando completar cada equipo (Centro, Norte y Oriente).

Un resultado positivo y eficiente en los procesos de selección en la zona Oriente, donde se logra estabilizar y completar el equipo.

El reto de la transformación digital en la Dirección Comercial ahora es nuestro mejor aliado, la digitalización de procesos como las afiliaciones en planes personales y empresariales con mecanismos digitales para asesores y ejecutivos, marcan una nueva historia en la Dirección Comercial. Procesos ágiles, sin formatos e impresiones físicas logran una transacción 100% digital que aporta al medio ambiente, a la experiencia cliente y son eficientes. Este proceso está brindando resultados satisfactorios a nuestros clientes.

Con el aporte de la Dirección Administrativa y Financiera se hicieron ajustes de los perfiles y competencias de los miembros del equipo comercial buscando estabilidad y eficiencia, logrando consolidar un equipo base suficiente para el logro de los objetivos.

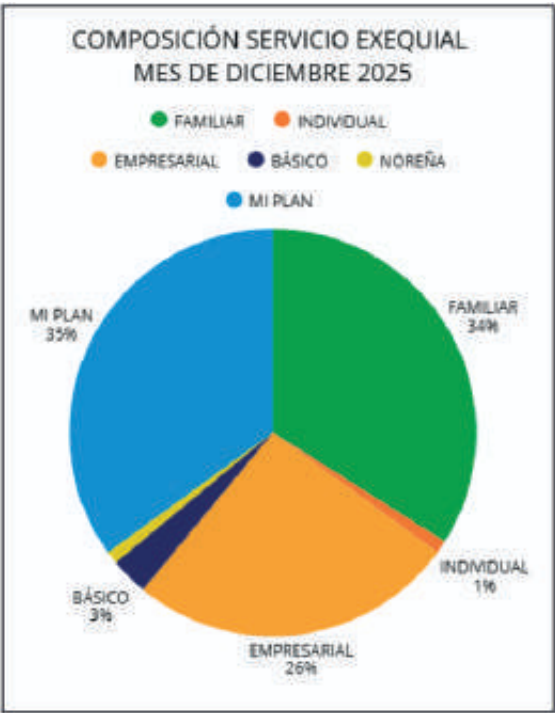
Hoy se encuentra consolidado el equipo de Ejecutivos Comerciales, se logra estabilizar el porcentaje de rotación tan alto que superaba el 37% en el año 2024, ahora contamos con un equipo consolidado que busca cumplir con las metas y estrategias diseñadas para las empresas.

La consolidación del equipo busca el fortalecimiento de la Dirección Comercial con el personal vinculado, hoy la propuesta de valor que desarrollaremos en el 2026 es que cada persona del equipo logre el cumplimiento de sus objetivos personales y colectivos, que cada empleado vea a Cotrafa Social como el canal estable y principal para lograrlo. Hoy trabajamos desde el ser con cada empleado, conocer sus sueños y metas y acompañarlos en el desarrollo de ellas.

Se retoma la labor comercial en las empresas que no estaban activas o que tenían un número muy bajo de afiliados, buscamos espacios integrales donde faciliten el crecimiento del número de los beneficiarios y titulares de las empresas activas, sacando provecho del vínculo con Cotrafa Social y reconocimiento de marca. Aprovechamos el relacionamiento para abrir nuevos convenios, empresas activas reconocen la labor del equipo ejecutivo y nos brindan espacios con mayor frecuencia.

Los resultados obtenidos en el 2025 se dieron de la siguiente manera, obtuvimos un crecimiento aproximado del 1.71% para un total de 365.898 afiliados con respecto al

2024 que fue de 359.737 afiliados, con un crecimiento en afiliados de 6.161, este crecimiento está distribuido en las siguientes membresías del portafolio de servicios.



Las estrategias comerciales aplicadas para la ejecución de la meta, en las cuales se ejecutaron las rutas comerciales, eventos con las alcaldías de Bello, Copacabana y Rionegro.

El nuevo modelo comercial vinculando **EL FEST DAY COTRAFA SOCIAL**, generó en nuestra marca empresarial un reconocimiento especial, un día único para nuestros Asociados y clientes nuevos. Se realizan algunas tomas, visita con una periodicidad quincenal a las oficinas de la Cooperativa Financiera Cotrafa, fuente importante de prospectos, la visita a microempresas y demás, demostraron una alta preferencia por nuestra marca Cotrafa Social.

El plan exequial “Familiar”, el número de contratos de mi plan y las membresías, el crecimiento en la venta de los planes global y las membresías, los clientes ahora ven una oportunidad maravillosa y asequible la adquisición de estas membresías para sus familiares a nivel nacional y en el exterior. Plan familiar y membresías, se ubica como los planes preferidos por las familias en el 2025, disfrutando de las diferentes opciones en los beneficios de estos productos.

El 2026 marca un hito y un reto para la gestión comercial, el cambio de productos enmarcados en asistencias asociadas a membresías, la puesta en marcha de un nuevo producto alternativo de auxilio funerario para Asociados de Cotrafa Financiera, una

estrategia de ventas digitales y nuevos canales de afiliación y pago, son muestra de un camino que hemos venido recorriendo para adaptarnos a nuevas tendencias y mercados.

FEST DAY COTRAFA SOCIAL



- **Empresarial**

La apertura de convenios para este 2025 fue de 29 convenios empresariales, entre los que se destacan la apertura del convenio con "INMEL INGENIERIA, CORPORACION PARQUE ARVI, HOGAR Y MODA SAS, PROINTIMO SAS.

El número de afiliados para el 2025, cerramos el año con 75.570 afiliados, que corresponde un crecimiento de 474 afiliados, 1% frente al 2024, afectado por el retiro de empresas importantes, causadas por cancelaciones voluntarias y en otros casos por la llegada de otro competidor.

- **Personales**

En los planes personales la gestión realizada por los equipos con el acompañamiento de los Coordinadores presentaron una ejecución comercial así:

Para el 2024 terminamos con 284.641 afiliados a planes personales, en diciembre del 2025 finalizamos con 290.328 afiliados, con un crecimiento de 5.687 afiliados, un porcentaje 2.00% de crecimiento comparado con el 2024.

El número de afiliados ingresados para el 2025 fue de 31.859 afiliados correspondiente a un cumplimiento del 88%, por debajo de la meta objetivo, situación que obedece a factores relacionados con la estabilidad de los equipos y las restricciones del mercado en los canales tradicionales, uno de ellos el puerta a puerta.

AFILIACIONES 2025	INACTIVOS 2025	NETOS 2025
31.859	27.385	4.474
AFILIACIONES FAMILIAR 2025	INACTIVOS FAMILIAR 2025	NETOS FAMILIAR 2025
15.332	9.809	5.523
AFILIACIONES EMPRESARIAL 2025	INACTIVOS EMPRESARIAL 2025	NETOS EMPRESARIAL 2025
16.527	17.576	-1.049

• Turismo

Nuestro Centro Vacacional La Península, la ocupación sigue siendo alta y los resultados son cada vez más satisfactorios, en el 2025 se registraron 764 reservas, con un total de ventas de \$ 336.797.450 segregados así: Alojamiento \$ 310.617.550, alimentación: \$ 26.179.900.

AÑO	RESERVAS	Nº CLIENTES	ALOJAMIENTO	ALIMENTACIÓN	TOTAL VENTAS
2025	764	2.893	\$310.617.550	\$26.179.900	\$336.797.450

El 2025 tiene una variación positiva en alojamiento con 3% con \$9.965.520 respecto a 2024. Variación positiva en alimentación con 41% con \$7.657.900 respecto a 2024.

GESTIÓN DE SERVICIOS

La Dirección de Servicios Funerarios, durante el 2025, orientó su gestión al fortalecimiento del equipo humano, la mejora de la calidad del servicio, la optimización de los recursos y la implementación de acciones de mejora continua, con el propósito de garantizar la prestación de un servicio funerario digno, oportuno y humano, desde un enfoque integral.

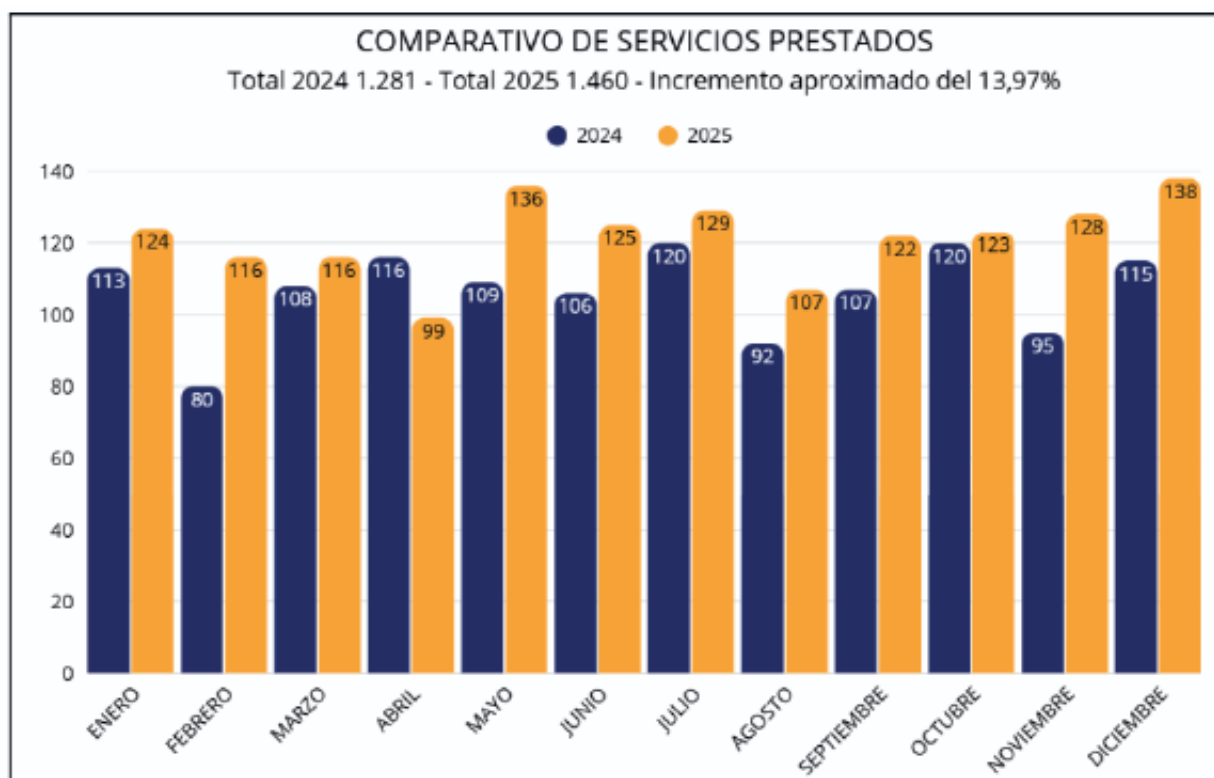
En coherencia con este propósito y en reconocimiento al compromiso, la experiencia y el desempeño del personal, se llevaron a cabo procesos de promoción interna. Estas acciones contribuyeron a fortalecer la motivación del equipo de trabajo, impulsar el desarrollo profesional de los empleados, consolidar liderazgos internos, mejorar la eficiencia operativa y asegurar la continuidad del conocimiento estratégico del Área dentro de la Organización

Adicionalmente, frente a la reforma laboral y la reducción de la jornada, se implementó un ajuste gradual en los turnos de trabajo. Esta medida permitió garantizar la continuidad del servicio y el cumplimiento normativo, protegiendo el bienestar de los empleados y manteniendo los estándares de calidad y productividad operativa.

La prestación del servicio funerario mostró un crecimiento significativo, alcanzando un total de mil cuatrocientos sesenta (1.460) servicios, lo que representó un incremento aproximado del 13,97% en comparación con el 2024, cuando se registraron 1.281 servicios. De esta cantidad, 133 servicios fueron particulares, lo que evidencia la diversificación y fortalecimiento de la operación funeraria. Este resultado refleja el posicionamiento del servicio dentro del portafolio institucional, así como la confianza depositada por los afiliados y usuarios en la capacidad operativa de Cotrafa Social.

Asimismo, el crecimiento alcanzado demuestra la efectividad de las estrategias administrativas y operativas implementadas, el trabajo articulado de los integrantes del equipo de servicio y el enfoque permanente en la mejora continua, factores que contribuyeron a ampliar la capacidad de respuesta del servicio funerario y a fortalecer su impacto institucional y social.





Desde la puesta en operación del horno crematorio de Rituales Funerarios en el Cementerio Universal, en mayo y hasta el 31 de diciembre de 2025, se prestaron un total de cincuenta y nueve (59) servicios de cremación directa. La apertura de esta nueva sede, por parte de Rituales Funerarios, aliado estratégico de Cotrafa Social, facilitó de manera significativa la operación institucional, al reducir los desplazamientos hacia otras instalaciones. Esta optimización operativa permitió disminuir los costos asociados, tales como el pago de peajes y el consumo de combustible, así como mejorar los tiempos de respuesta, lo que se tradujo en una atención más ágil y eficiente, sin afectar la calidad, el respeto ni la dignidad en la prestación del servicio a las familias.

En relación con la zona Oriente, durante el año se fortalecieron los convenios para la prestación de servicios funerarios con diversas entidades, entre las que se destacan el municipio de Rionegro, Servicios Exequiales de Oriente y la Parroquia de El Retiro.

En el marco de estos acuerdos, se desarrolló el proceso de cremación de restos óseos provenientes de las bóvedas del Cementerio del municipio de El Retiro. De manera complementaria, se consolidaron los procesos de recepción, preservación y traslado hacia otras funerarias y empresas del sector, lo que permitió ampliar la cobertura y fortalecer la capacidad operativa del servicio.

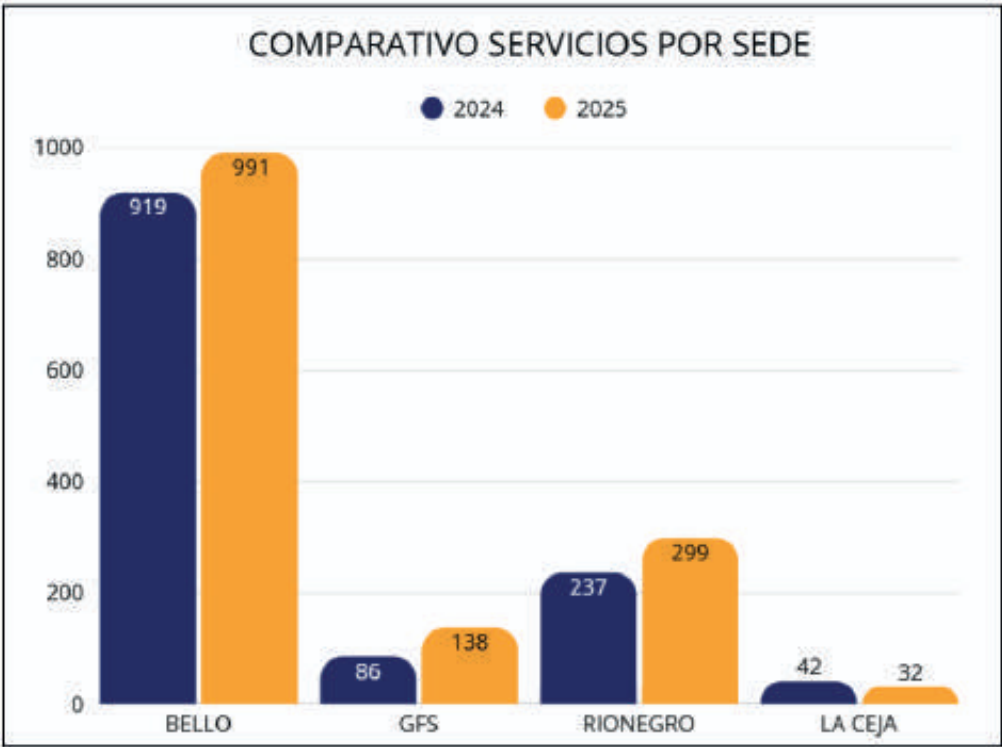
De igual forma, se mantuvo y fortaleció el relacionamiento con la Clínica Somer, vínculo construido a lo largo de varios años, a través del cual se brinda acompañamiento integral a las familias de personas fallecidas en esta institución, apoyando los procesos

asociados al destino final de sus seres queridos. Dentro de los servicios prestados se incluye la cremación de bebés en etapa de gestación que fallecen a temprana edad, así como su respectivo traslado. Esta atención se brinda, en su mayoría, a comunidades indígenas del departamento del Chocó y a familias provenientes de otras zonas apartadas del país, reafirmando el enfoque humano, social y solidario que caracteriza a Cotrafa Social.

Asimismo, las sedes de Cotrafa Social en los municipios de Rionegro y La Ceja se consolidaron como un punto de referencia para otras empresas del sector funerario, las cuales requieren apoyo permanente en el acompañamiento y la gestión de trámites y diligencias de carácter legal. Este trabajo articulado ha contribuido al fortalecimiento del posicionamiento institucional dentro del sector.

De manera complementaria, se dio continuidad a la licitación vigente con el municipio de Rionegro para la prestación de servicios funerarios a personas de escasos recursos, convenio mediante el cual, durante el año, se prestaron veinticinco (25) servicios funerarios, incluyendo el acompañamiento psicológico a las familias beneficiarias, lo que reafirma el compromiso social y humano de Cotrafa Social con las comunidades más vulnerables.

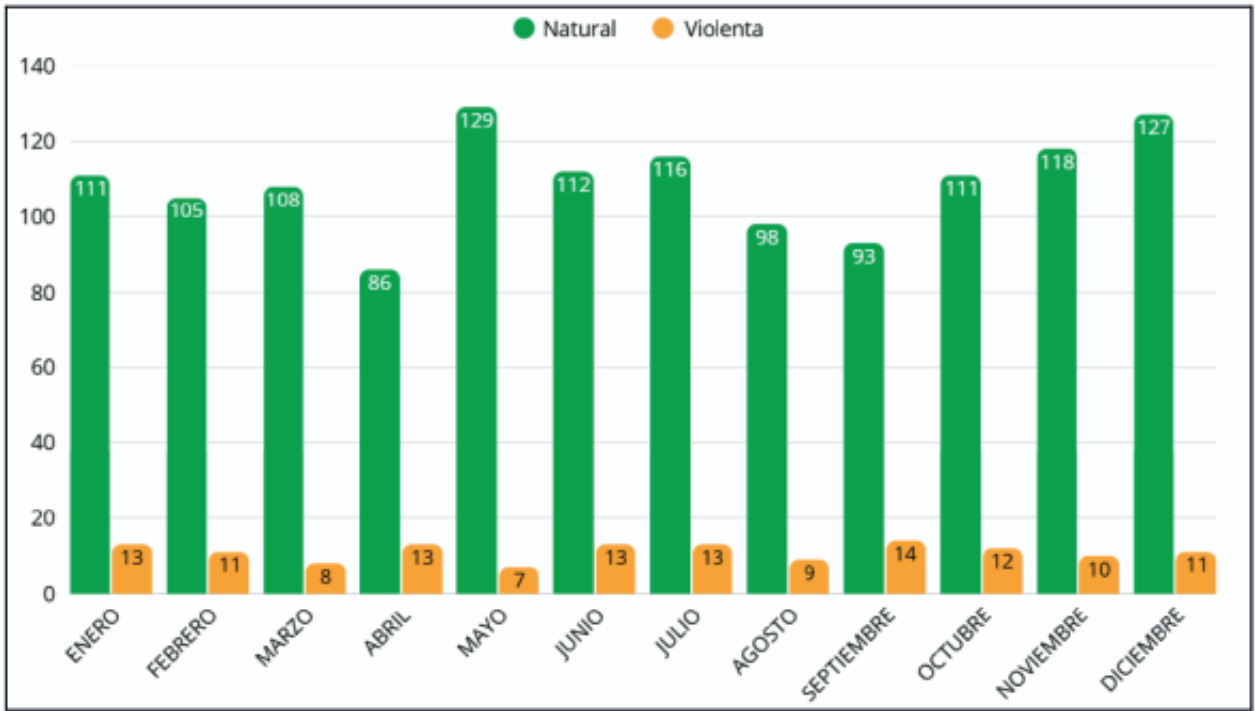
Adicionalmente, se avanzó de manera significativa en el proceso de obtención de la licencia de construcción del horno crematorio en el municipio de Santa Rosa de Osos. En este proceso, y de acuerdo con el último comunicado y acta de observaciones emitidos por la Secretaría de Planeación y Prospectiva del alcaldía, se recibieron diversos requerimientos técnicos y administrativos, a los cuales se dio respuesta de manera oportuna.



En el marco del compromiso social de Cotrafa Social, la funeraria brindó apoyo al municipio de Bello durante la emergencia ocurrida en el Barrio Granizal, donde se prestaron trece (13) servicios funerarios y se ofreció acompañamiento psicológico y emocional a las familias afectadas.

De igual manera, se prestó servicio funerario a cinco (5) jóvenes del Liceo Antioqueño del municipio de Bello, fallecidos en un accidente de tránsito, de los cuales cuatro (4) servicios fueron donados en su totalidad por Cotrafa Social. Esta actuación evidenció la vocación solidaria de la Entidad y su acompañamiento oportuno a las familias y a la comunidad educativa en un momento de profunda sensibilidad.

En el gráfico que se presenta a continuación se relacionan los servicios funerarios prestados durante el año, clasificados según la causal de la muerte. Los resultados evidencian que la mayor proporción de los servicios corresponde a fallecimientos por causa natural, en comparación con las muertes no naturales. Si bien Cotrafa Social ha brindado apoyo en diferentes eventos a lo largo del año, el comportamiento general refleja que la mayoría de los decesos obedecen al curso natural del ciclo de vida, siendo el fallecimiento su etapa final.



Durante el año se ejecutó la licitación con el municipio de Bello para la prestación de servicios funerarios a población vulnerable y de escasos recursos, lo que permitió brindar atención oportuna y acceso a servicios dignos, consolidando a Cotrafa Social como aliado estratégico del municipio en la atención de necesidades sociales sensibles.

Las salas de velación de Cotrafa Social, un componente esencial en nuestro portafolio de servicios funerarios, brindan un espacio acogedor, sereno y respetuoso para todos los usuarios, facilitando un ambiente de paz y tranquilidad para llevar a cabo los rituales de despedida de sus seres queridos. Este espacio, respaldado por nuestra infraestructura y un equipo humano altamente capacitado, fortalece los lazos con nuestros afiliados al proporcionar acompañamiento y atención integral durante la velación o ritual de despedida.

Durante el 2025, registramos un total de 568 servicios de velación propios y 644 servicios particulares a otras funerarias, lo que demuestra la alta demanda y confianza depositada en nuestras instalaciones y servicios. Con un promedio de 100 velaciones mensuales. Nos comprometemos a mantener y mejorar continuamente la calidad de nuestras salas de velación y de todos nuestros servicios funerarios, para seguir siendo la mejor opción para las familias en momentos difíciles.

Con el objetivo de fortalecer la capacidad operativa y ampliar la cobertura del servicio, se firmaron convenios con las Funerarias Vivir Los Olivos y Resurgir, estos convenios están orientados a la prestación de servicios de salas de velación, permitiendo mejorar la disponibilidad, calidad y oportunidad en la atención a los afiliados y usuarios del servicio funerario.

El Grupo Funerario prestó un total de ciento cuarenta y dos (142) servicios funerarios, lo que representó un incremento aproximado del sesenta y cinco por ciento (65%) en comparación con los ochenta y seis (86) servicios prestados durante el 2024. Este crecimiento refleja de manera clara el fortalecimiento de la operación funeraria, el posicionamiento del servicio dentro del portafolio institucional y la confianza de los afiliados y usuarios en la capacidad de atención del grupo funerario.

El aumento en el número de servicios prestados tuvo un impacto positivo en la sostenibilidad financiera del Grupo Funerario y en el fortalecimiento de la capacidad operativa de Cotrafa Social, permitiendo una mejor optimización de los recursos y una mayor eficiencia en los procesos internos. Este resultado fue posible gracias al trabajo articulado de los equipos operativos, administrativos y de apoyo, quienes garantizaron una atención oportuna, humana y de calidad, incluso en contextos de alta demanda.

A lo largo del año se autorizaron ciento treinta y tres (133) servicios funerarios a otras funerarias del país, lo que representó un incremento frente a los ciento veintiséis (126) servicios autorizados en el 2024. Este aumento evidencia una mayor demanda del servicio por parte de los afiliados y una gestión eficiente en la articulación con funerarias aliadas a nivel nacional, garantizando la continuidad y oportunidad en la prestación del servicio fuera del área de influencia directa de Cotrafa Social.

El crecimiento en los servicios autorizados permitió fortalecer la cobertura nacional, mejorar la capacidad de respuesta ante solicitudes en diferentes regiones del país y asegurar el acompañamiento integral a las familias afiliadas. Asimismo, este resultado

reafirma el posicionamiento de Cotrafa Social como un actor confiable dentro del sector, comprometido con la calidad del servicio, la eficiencia operativa y el bienestar de los afiliados, incluso cuando la atención debe realizarse a través de terceros.

Desde el Área de Psicología, se logró un impacto significativo en las familias y afiliados a través de las charlas de duelo y actividades de acompañamiento emocional, orientación y apoyo en los procesos de elaboración de duelo ante la pérdida de un ser querido.

Como parte de estas acciones, en noviembre de 2025 se realizó el evento “Huellas de Vida” en las instalaciones de Rituales Funerarios de Guarne, espacio que permitió impactar aproximadamente a ochenta (80) familias, promoviendo el recuerdo, la resignificación del duelo y la memoria del legado dejado por las personas fallecidas, y durante el curso del año se programaron 6 eventos huellas de vida impactando a 600 personas aproximadamente.

Adicionalmente, se llevó a cabo tres eucaristías conmemorativas, en la cual se logró impactar de manera aproximada a trescientas (380) familias, fortaleciendo el acompañamiento espiritual y emocional. Estos encuentros permitieron honrar la vida, preservar la memoria y resaltar el legado de los fallecidos durante el 2025, reafirmando el compromiso de Cotrafa Social con una atención integral, humana y cercana que trasciende la prestación del servicio funerario y acompaña a las familias en su proceso de duelo.

ACTIVIDADES REALIZADAS 2025	CANTIDAD	PERSONAS BENEFICIADAS 2025
Acompañamiento psicológico por Duelo	205	215
Contención Emocional	10	20
Rituales Huellas de Vida	6	600
Charlas Empresas	11	300
Eventos exaltación Huellas de Vida (Ritual y Eucaristía)	3	380
Asesoría Psicológicas	427	450
Celebraciones años de labor empleados	15	15
Grupo adulto mayor	31	100
Capacitaciones	35	80
Encuentro de duelo	9	133
Asesorías psicologicas empleados / familias	90	90
TOTAL ACTIVIDADES REALIZADAS Y PERSONAS ATENDIDAS	842	2.383

El creciente reconocimiento de las mascotas como miembros de la familia ha impulsado la demanda de servicios funerarios para mascotas, con un total de 476 servicios prestados. De estos, 434 se realizaron en la sede de Bello y 42 en el Oriente Antioqueño. Este emergente nicho de mercado presenta una valiosa oportunidad para la expansión y diversificación de Cotrafa Social.

En atención a la creciente importancia que han adquirido las mascotas dentro de los hogares modernos, especialmente entre las nuevas generaciones que optan por ellas como parte fundamental de su núcleo familiar, durante el 2025 se realizó una capacitación en preservación de mascotas dirigida al personal auxiliar de servicios funerarios. Esta formación tuvo como objetivo fortalecer las competencias del equipo, para dar inicio a la prestación de servicios de velación para mascotas en las instalaciones de las Salas de Velación Los Olivos, en el municipio de Bello.

Esta iniciativa permitirá avanzar en la ampliación del portafolio de servicios, respondiendo a nuevas necesidades de los usuarios y a las tendencias actuales del sector funerario. Cabe resaltar que este servicio se encuentra en etapa inicial, a la espera de la adecuación del espacio definido para su correcta implementación y puesta en operación durante el próximo 2026.

Finalizando este informe se puede concluir que el 2025 representó un periodo de importantes avances, consolidación y crecimiento para Cotrafa Social, tanto en el ámbito operativo como en el social, humano y estratégico. Los resultados alcanzados reflejan el compromiso permanente con la prestación de un servicio digno, oportuno y de calidad, así como el fortalecimiento de la sostenibilidad institucional, la ampliación de la cobertura y la capacidad de respuesta frente a las necesidades de los afiliados, usuarios y comunidades más vulnerables.

Cada uno de los logros obtenidos durante el 2025 fue posible gracias al trabajo articulado de los equipos administrativos, operativos y de apoyo, al respaldo institucional y a la confianza depositada por las entidades aliadas y los municipios con los que se mantiene una relación constante.

GESTIÓN ESTRATÉGICA

Durante el 2025, Cotrafa Social avanzó en la ejecución y consolidación de su estrategia con horizonte al 2026, garantizando que las acciones desarrolladas se alinearan de manera coherente con los pilares estratégicos y los objetivos definidos por la Administración.

La gestión estratégica se orientó al fortalecimiento de la eficiencia operativa, la consolidación de un modelo de gestión sostenible y el impulso de procesos de innovación, entendidos como elementos clave para la generación de valor y la preparación de la empresa frente a los retos del entorno.

Dentro de los principales avances del periodo, se destacó el fortalecimiento del pilar estratégico de Innovación, el cual adquirió una relevancia transversal al consolidarse no sólo como un pilar estratégico, sino también como un área de gestión, decidiendo avanzar en dos frentes de trabajo paralelos: la innovación como eje estratégico de largo plazo y la innovación como capacidad operativa para la mejora continua.

Este enfoque permitió potenciar la experiencia de los afiliados, optimizar los procesos internos y asegurar la sostenibilidad institucional, integrando la innovación como un componente clave del desarrollo organizacional.

- **Contexto 2025**

El 2025 se desarrolló en un entorno caracterizado por una acelerada evolución tecnológica, la consolidación de la inteligencia artificial como herramienta de apoyo a la gestión, mayores exigencias en materia de sostenibilidad y cambios relevantes en las dinámicas del mercado y en las expectativas de los afiliados.

La incorporación gradual de soluciones tecnológicas y el análisis de herramientas basadas en Inteligencia Artificial permitieron optimizar procesos, fortalecer la toma de decisiones y mejorar la eficiencia operativa, logrando una mayor agilidad en el desarrollo y ejecución de proyectos, así como en la creación y adaptación de soluciones basadas en código.

Los cambios en el comportamiento del mercado y las crecientes expectativas de los afiliados exigieron una mayor capacidad de adaptación e innovación en la oferta de valor, lo que condujo a la definición de un nuevo modelo comercial cuya puesta en producción iniciará en la vigencia 2026, orientado a ofrecer un abanico amplio de productos y servicios bajo un modelo de membresías.

En materia social y ambiental, el contexto económico, social y ambiental reforzó la necesidad de integrar prácticas responsables, orientando los esfuerzos de la empresa hacia el fortalecimiento de capacidades internas. En este sentido, durante el 2025 se priorizó la capacitación en mejores prácticas y el desarrollo de campañas internas, con el propósito de promover una mayor conciencia y compromiso ambiental y social entre los colaboradores.

Asimismo, se avanzó en la consolidación de alianzas estratégicas de carácter comercial, tecnológico y de convenios, orientadas a potenciar la capacidad operativa, ampliar la oferta de productos y servicios y a fortalecer la sostenibilidad de la empresa, con especial énfasis en alianzas destinadas a apalancar los nuevos productos que serán comercializados dentro del nuevo modelo comercial de membresías.

De este modo, la gestión desarrollada durante 2025 permitió consolidar avances en el fortalecimiento del modelo de gestión y la preparación de la empresa para los retos y proyectos de la siguiente vigencia, en coherencia con la planeación estratégica con horizonte al 2026.

- **Factores Clave**

La sostenibilidad como pilar central

La sostenibilidad constituye el eje central que orienta las decisiones y estrategias de Cotrafa Social. La Planeación Estratégica con horizonte al 2026 se fundamenta en el equilibrio entre el crecimiento organizacional, el bienestar social y la responsabilidad ambiental, garantizando un impacto positivo y duradero para los afiliados, colaboradores y la comunidad.



Sostenibilidad económica: Crecimiento y diversificación de ingresos, fortaleciendo la estabilidad financiera y la generación de valor.

Sostenibilidad social y ambiental: Iniciativas orientadas al bienestar de la comunidad y al cuidado del entorno.

Sostenibilidad organizacional e innovación: Fortalecimiento de la capacidad de adaptación y transformación mediante soluciones ágiles y eficientes.

• **Enfoque Estratégico**

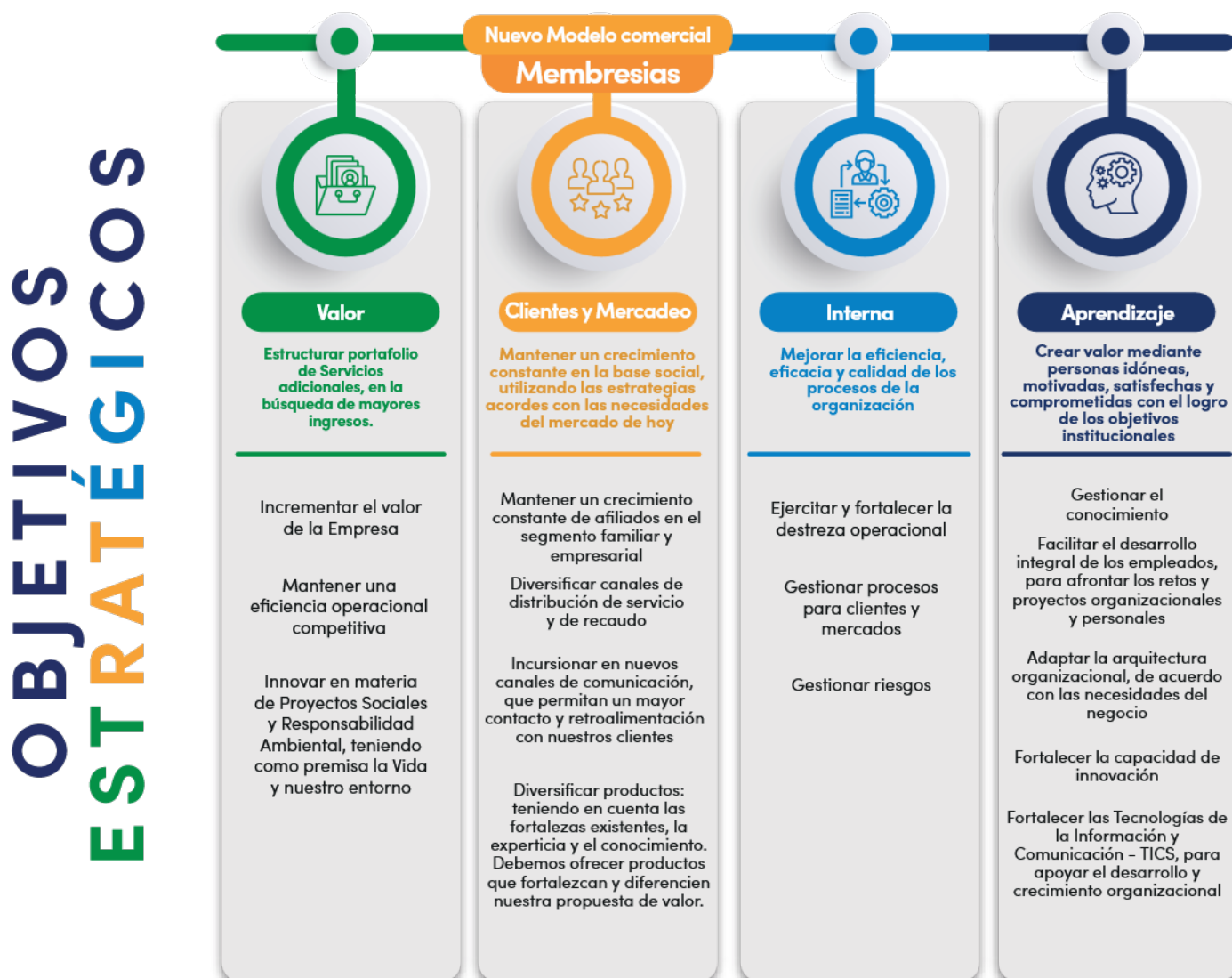
Durante el 2025, Cotrafa Social continuó avanzando en la estrategia con horizonte al 2026, manteniendo como eje estratégico de referencia los pilares **VIDA**, los cuales orientaron la toma de decisiones y la gestión empresarial.



- V – Medio Ambiente:** Promoción de prácticas sostenibles y fortalecimiento de la cultura ambiental interna.
- I – Innovación:** Consolidación de la innovación como eje transversal de la gestión, fortaleciendo procesos, transformación digital y preparación para nuevos modelos de negocio.
- D – Desarrollo:** Fortalecimiento del talento humano, desarrollo de competencias y alineación del equipo con los objetivos estratégicos.
- A – Alianzas:** Consolidación de alianzas estratégicas comerciales, tecnológicas y de convenios para ampliar capacidades y fortalecer la sostenibilidad institucional.

• Objetivos Estratégicos

Los objetivos estratégicos de Cotrafa Social orientan la gestión hacia la generación de valor sostenible:



- Consolidar un portafolio de productos y servicios amplio, competitivo e innovador.
- Fortalecer la eficiencia y eficacia de los procesos organizacionales.
- Desarrollar y fortalecer el talento humano.
- Asegurar la sostenibilidad financiera y la generación de valor.

• **Avance general frente a los Objetivos Estratégicos**

Durante la vigencia 2025, la gestión avanzó de manera consistente en el cumplimiento de los objetivos estratégicos, fortaleciendo el portafolio de servicios, optimizando procesos, desarrollando capacidades internas y sentando bases para la implementación de nuevas estrategias a partir de 2026



Frente de culturas de innovación y desarrollo

- Mentalidad innovación.
- Metodologías ágiles.
- Soluciones innovadoras.
- Tecnologías disruptivas que puedan transformar nuestros procesos.
- Servicios y modelos de negocios, garantizando una ventaja competitiva en el futuro.



Frente de transformación digital y Mejora Estrategia

- Aceleramos la transformación digital.
- Aplicamos estrategias de mejora continua para incrementar la eficiencia y la competitividad.
- Priorizamos la evolución de nuestros procesos estratégicos, garantizando un crecimiento sostenible y adaptable a los cambios del entorno.

- **Resultado clave del 2025**

Durante el 2025, Cotrafa Social registró avances significativos en todos sus pilares estratégicos, evidenciando una gestión orientada al fortalecimiento institucional, la eficiencia operativa y la preparación para el desarrollo de nuevas iniciativas estratégicas.

- **Pilar Innovación**

El pilar estratégico de Innovación se consolidó como un eje transversal de nuestra gestión, contribuyendo de manera significativa al fortalecimiento del modelo de gestión, la optimización de procesos y la preparación de la empresa para nuevos retos y oportunidades de crecimiento.

La gestión en innovación se orientó a la incorporación gradual de soluciones tecnológicas, el fortalecimiento de capacidades internas y la adopción de nuevas formas de trabajo, lo que permitió optimizar procesos, mejorar la toma de decisiones y aumentar la agilidad en el desarrollo de proyectos.

De manera específica, durante el periodo se avanzó en los siguientes frentes:

- Implementación de metodologías ágiles para la Gerencia y coordinación de los proyectos, fortaleciendo la planificación, el seguimiento y la ejecución de las iniciativas estratégicas, y promoviendo una gestión más flexible y eficiente.
- Uso de herramientas de Inteligencia Artificial especializadas en la construcción de código, orientadas a optimizar los tiempos de desarrollo y mejorar la eficiencia en los procesos de programación.
- Incorporación de soluciones de Inteligencia Artificial para el análisis de datos y la segmentación de la base social, junto con la implementación de tableros de mando para el análisis de información, fortaleciendo la toma de decisiones, la focalización de acciones y la comprensión de las necesidades de los afiliados y Asociados.
- Análisis, diseño, construcción y preparación para la puesta en producción del nuevo modelo de gestión comercial, haciendo uso de tecnología de última generación y criterios de usabilidad multiplataforma, garantizando su funcionalidad y acceso tanto en entornos web como móviles.

Nuestras soluciones *para ti y tu familia*



Estos avances permitieron sentar las bases técnicas, operativas y estratégicas para la estructuración inicial de nuevos desarrollos liderados por el equipo de trabajo, considerados de vital importancia para el fortalecimiento del modelo de gestión y la implementación de nuevas iniciativas estratégicas a partir de la vigencia 2026.

En conjunto, los resultados alcanzados en el Pilar de Innovación durante 2025 evidencian avances concretos hacia un modelo de gestión más ágil, eficiente e innovador, alineado con la planeación estratégica y orientado a la creación de valor sostenible.

• Pilar Alianzas

Este pilar desempeñó un papel clave en el fortalecimiento de la capacidad empresarial, la ampliación de la oferta de valor y la preparación para nuevos modelos de crecimiento.

La gestión en este pilar se orientó a la consolidación y estructuración de alianzas estratégicas que aportaran conocimiento, capacidades técnicas y oportunidades comerciales, en coherencia con la planeación estratégica y los retos definidos para la siguiente vigencia.

De manera específica, se avanzó en los siguientes frentes:

Consolidación de alianzas de carácter comercial, orientadas a ampliar y fortalecer la oferta de productos y servicios, con especial énfasis en aquellas alianzas destinadas a apalancar los nuevos productos que serán comercializados dentro del modelo de membresías.

Fortalecimiento de alianzas tecnológicas, que aportan capacidades técnicas y herramientas para respaldar el desarrollo de nuevos modelos, la optimización de procesos y la implementación de soluciones innovadoras.

Estructuración y fortalecimiento de convenios estratégicos, orientados a generar sinergias empresariales, ampliar el alcance de los servicios y fortalecer la sostenibilidad de la empresa en el mediano y largo plazo.

Estas alianzas permitieron no sólo ampliar las capacidades operativas, sino también sentar bases estratégicas para la implementación del nuevo modelo comercial y el crecimiento de la propuesta de valor a partir de la vigencia 2026.

• **Pilar Desarrollo**

Nuestro pilar estratégico de Desarrollo se orientó al fortalecimiento de las capacidades internas de la Entidad, reconociendo los empleados, la gestión del conocimiento y la transformación digital como elementos clave para dar continuidad a la eficiencia operativa y a la implementación de la estrategia institucional.

La gestión en este pilar se enfocó en desarrollar competencias, fortalecer habilidades clave y acompañar la evolución del modelo de gestión, en coherencia con los retos derivados de la innovación, la adopción de nuevas tecnologías y el crecimiento proyectado por la Gerencia.

De manera específica, se avanzó en los siguientes frentes:

- Fortalecimiento de competencias de los equipos de trabajo, mediante procesos de capacitación y acompañamiento orientados al desarrollo de competencias técnicas, estratégicas y digitales, alineadas con las necesidades actuales y futuras de la empresa, destacándose la participación de Directivos y Líderes en un diplomado en Inteligencia Artificial, orientado a fortalecer la toma de decisiones, el liderazgo estratégico y la comprensión del impacto de la IA en nuestros procesos organizacionales.

- Promoción del aprendizaje continuo y la gestión del conocimiento, incluyendo el desarrollo de jornadas de fortalecimiento del conocimiento apoyadas en herramientas de Inteligencia Artificial, orientadas a reforzar competencias de los equipos de trabajo y a ampliar la comprensión y apropiación de los diferentes procesos de la empresa, favoreciendo una gestión más flexible y eficiente.
- Alineación de los equipos de trabajo con los objetivos estratégicos, fortaleciendo la comprensión del modelo de gestión, el rol de cada área y la corresponsabilidad en el cumplimiento de los pilares estratégicos.

Adicionalmente, se dio continuidad al avance del frente de transformación digital, orientado a la optimización de los procesos organizacionales y al fortalecimiento de la operación.

Dentro de los principales avances en este frente se destacan la implementación y fortalecimiento del sistema de facturación, el desarrollo de afiliaciones virtuales y la integración con el Sistema Core, lo cual permitió mejorar la eficiencia operativa, reducir reprocesos y fortalecer la articulación entre los diferentes procesos de la empresa.

Estos avances contribuyeron a mejorar la experiencia de los afiliados y a preparar la infraestructura tecnológica necesaria para soportar los nuevos modelos, proyectos y estrategias que se proyectan a partir de la vigencia 2026.

• **Pilar Verde**

El pilar estratégico de Medio Ambiente se orientó al fortalecimiento de la cultura ambiental interna y a la preparación de la empresa para la adopción progresiva de prácticas sostenibles, en coherencia con la planeación estratégica institucional y los principios de sostenibilidad.

La gestión en este pilar se enfocó principalmente en la sensibilización, capacitación y apropiación de buenas prácticas ambientales por parte del equipo de trabajo, reconociendo que el fortalecimiento de capacidades internas constituye un paso fundamental para avanzar hacia una gestión ambiental más estructurada y sostenible.

De manera específica, se avanzó en los siguientes frentes:

- Capacitación en buenas prácticas ambientales, orientada a fortalecer el conocimiento del equipo de trabajo sobre el uso responsable de los recursos, la gestión adecuada de residuos y la adopción de hábitos sostenibles en la operación diaria.
- Desarrollo de campañas internas de sensibilización, enfocadas en promover una mayor conciencia ambiental y un mayor compromiso de los colaboradores con las acciones orientadas al cuidado del entorno.

- Articulación del pilar ambiental con el proceso de transformación digital, reconociendo la tecnología como un habilitador clave para la sostenibilidad. En este sentido, se promovió el uso de soluciones digitales orientadas al ahorro efectivo de papel y a la optimización del procesamiento y gestión de la información, contribuyendo a una operación más eficiente, responsable y alineada con los principios de sostenibilidad empresarial.

Si bien el Pilar de Medio Ambiente no alcanzó durante la vigencia 2025 el nivel de impacto esperado, debido a la priorización de esfuerzos en otros pilares estratégicos, la empresa reconoce su importancia dentro del modelo de gestión. En este sentido, se proyecta un avance significativo en este pilar dentro de la planeación estratégica 2026–2027, orientado a fortalecer su alcance, impacto y articulación con las demás líneas estratégicas.

Los avances alcanzados durante 2025 permiten reafirmar la Estrategia VIDA como el eje que orienta nuestra gestión estratégica. Cada uno de sus pilares —Verde, Innovación, Desarrollo y Alianzas— ha contribuido, desde su alcance y nivel de madurez, al fortalecimiento del modelo de gestión, la eficiencia operativa y la preparación de la Cotrafa Social para los retos futuros.

De este modo, la Estrategia VIDA se consolida como una guía viva y coherente que orienta la toma de decisiones y la priorización de esfuerzos hacia los objetivos definidos en la planeación estratégica con horizonte al 2026 y su proyección 2027.

GESTIÓN OPERATIVA

SERVICIO AL CLIENTE, COMUNICACIONES Y DISEÑO

Durante la vigencia 2025, la gestión operativa de Cotrafa Social se orientó al fortalecimiento de la eficiencia de los procesos, la mejora continua de la experiencia del cliente interno y externo y la consolidación de un modelo de operación más integrado, apoyado en los avances del proceso de transformación digital.

La operación diaria evidenció una mayor efectividad en la ejecución de los procesos, resultado de la estandarización de los procesos, la integración de herramientas tecnológicas y la adopción de nuevas formas de trabajo colaborativo, lo que permitió mejorar los tiempos de respuesta, la trazabilidad de la información y la integración entre áreas.

- **Afiliaciones y Procesos Digitales**

Durante 2025 se dio continuidad al fortalecimiento de los procesos digitales de afiliación y gestión operativa, consolidando un modelo cada vez más ágil, integrado y confiable. La utilización de plataformas digitales y sistemas de información permitió optimizar el flujo de información, reducir reprocesos y fortalecer el control y seguimiento de los procesos, mejorando la calidad y oportunidad de la gestión operativa.

Este avance contribuyó a una operación más ordenada y eficiente, facilitando la toma de decisiones a partir de información oportuna.

- **Gestión Documental y Trabajo Colaborativo**

El uso del Drive compartido y de la suite de Google Workspace continuó tomando mayor relevancia dentro de la gestión operativa durante 2025, consolidándose como un habilitador clave del trabajo diario. Estas herramientas, que vienen siendo utilizadas desde años anteriores, permitieron fortalecer la gestión documental, garantizar el acceso oportuno a la información y mejorar la coordinación de las actividades operativas.

Como resultado, se fortaleció la coordinación de las tareas operativas, la estandarización de documentos y la trazabilidad en la gestión de la información, impactando positivamente la eficiencia y el control de los procesos.

- **Asesoría y Servicio al Cliente**

Durante el 2025, el servicio al cliente continuó fortaleciéndose a través de una atención cada vez más integral, oportuna y alineada con las necesidades de los afiliados, Asociados y empresas aliadas, apoyada en el uso de canales digitales y herramientas tecnológicas.

La gestión de solicitudes, reclamaciones, certificaciones, actualización de información y asesoría en planes y servicios se desarrolló de manera más eficiente, garantizando claridad en los procesos, continuidad en los servicios y una mejor experiencia para los afiliados y Asociados.

El uso de soluciones digitales para la atención, incluyendo canales de mensajería y plataformas de facturación, permitió agilizar la comunicación, optimizar los tiempos de respuesta y fortalecer el control y seguimiento de cada requerimiento. En particular, el uso de herramientas como el API de WhatsApp facilitó el aumento de la atención digital, al permitir la gestión simultánea de múltiples solicitudes, consolidando un servicio más organizado y efectivo.

- **Fortalecimiento del Servicio al Cliente mediante Call Center Especializado**

Se tomó la decisión estratégica de contratar una empresa especializada de Call Center para asumir el manejo integral de la recepción de llamadas, la gestión de la cartera de planes personales y la atención de solicitudes a través de canales como WhatsApp, con el propósito de ampliar la capacidad de atención, mejorar la oportunidad en las respuestas y fortalecer la experiencia de los afiliados.

Como resultado, la gestión de atención y contacto con los afiliados fue asumida por la empresa de Call Center contratada, con la expectativa de que, de manera progresiva, se continúen fortaleciendo los resultados y se implementen automatizaciones que permitan ampliar la cobertura, gestionar un mayor volumen de atenciones y desarrollar campañas de comunicación dirigidas a los afiliados de forma más eficiente.

- **Gestión de PQR**

Durante el 2025, la gestión de Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR) se mantuvo alineada con los lineamientos de la Entidad, garantizando la atención y respuesta dentro de los tiempos establecidos y asegurando un tratamiento oportuno y responsable de cada requerimiento.

A lo largo del año se recibieron derechos de petición orientados principalmente a solicitudes de reconocimiento por no prestación de servicios, consultas relacionadas con planes y detalles de afiliación, así como algunas quejas asociadas a la prestación de los servicios funerarios. Frente a estos requerimientos, la Entidad mantuvo un enfoque orientado no sólo al cumplimiento de los tiempos de respuesta, sino también a

la mejora continua de la atención brindada.

En este sentido, se realizaron esfuerzos permanentes por fortalecer la atención presencial, telefónica y a través de los canales digitales, con el objetivo de mejorar la experiencia de los afiliados, reducir la recurrencia de PQR y garantizar un mayor satisfacción en la gestión de los servicios.

- **Gestión Integral de las Comunicaciones y el Diseño**

Las funciones de Comunicaciones y Diseño se integraron dentro de un Plan de Comunicaciones transversal, concebido como un componente estratégico de apoyo a toda la empresa y alineado con los objetivos estratégicos.

Este enfoque permitió pasar de acciones puntuales a una gestión más planificada, coherente y efectiva de la comunicación, fortaleciendo la articulación entre las diferentes áreas de la empresa y asegurando que los mensajes empresariales, comerciales y sociales respondieron a una línea clara y consistente.

El Plan de Comunicaciones se consolidó como un habilitador clave para la visibilidad institucional, el posicionamiento de los servicios, el acompañamiento a los procesos de transformación y el fortalecimiento de la relación con los afiliados, aliados y públicos en general.

- **Principales avances del Plan de Comunicaciones**

- Implementación de planes de comunicación estructurados, que permitieron organizar, priorizar y alinear los mensajes empresariales, comerciales y operativos con la estrategia.
- Enfoque transversal de la comunicación, brindando acompañamiento permanente a las diferentes áreas de la empresa, garantizando coherencia en los mensajes y fortaleciendo la comunicación interna y externa.
- Mayor aceptación y receptividad de las acciones de comunicación, reflejando una evolución positiva en la forma en que los contenidos son percibidos por los afiliados y la comunidad en general.

- **Comunicación Digital y Redes Sociales**

Durante el 2025, la comunicación digital se consolidó como un eje estratégico dentro del Plan de Comunicaciones, orientado a fortalecer la conexión con la comunidad digital, visibilizar las actividades de la empresa y apoyar la divulgación de los productos y servicios.

La estrategia de contenidos se desarrolló de manera articulada con el diseño, priorizando la calidad, la claridad y la coherencia visual y narrativa, adaptando los formatos y mensajes a las características de cada plataforma.

- **Plataformas utilizadas:**

- Facebook, Instagram y X, con contenidos ajustados a los intereses y dinámicas de cada audiencia.
- TikTok, que continuó posicionándose como un canal clave para conectar con nuevas audiencias mediante formatos más cercanos y dinámicos.

- **Formatos utilizados:**

- Videos cortos y piezas audiovisuales.
- Contenidos gráficos informativos y promocionales.
- Publicaciones interactivas orientadas a fomentar la participación y el relacionamiento con los afiliados.

- **Diseño como Eje Articulador de la Comunicación**

El diseño se consolidó como un eje articulador del Plan de Comunicaciones, apoyando de manera transversal las estrategias empresariales, comerciales, operativas y sociales de la Entidad.

A través del desarrollo de piezas gráficas, audiovisuales y digitales, se fortaleció la identidad visual de Cotrafa Social y se aseguró una comunicación clara, coherente y alineada con los lineamientos estratégicos.

- Entre los principales aportes del diseño se destacan:
- Desarrollo de piezas para campañas internas y externas.
- Acompañamiento a la estrategia digital y redes sociales.
- Diseño de materiales para eventos, proyectos e iniciativas institucionales y comunitarias.
- Apoyo permanente al área comercial mediante material promocional.
- Soporte gráfico a las diferentes áreas de la Organización, fortaleciendo la comunicación organizacional.

En conjunto, la gestión del Plan de Comunicaciones 2025 evidencia una evolución hacia un modelo más integrado, estratégico y transversal, en el cual la comunicación y el diseño actúan como habilitadores del cumplimiento de los objetivos estratégicos y del fortalecimiento de la relación con los diferentes grupos de interés.

Este avance sienta bases sólidas para seguir consolidando una comunicación más estructurada, efectiva y alineada con los retos y proyectos definidos para la vigencia 20.

GESTIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN (TI)

Durante la vigencia 2025, la gestión de Tecnología de la Información se enfocó en garantizar la estabilidad, seguridad y continuidad de la infraestructura tecnológica, como soporte fundamental de la operación y de los procesos de transformación digital.

En el marco de las actividades preventivas, se realizaron revisiones periódicas de los esquemas de seguridad perimetral, incluyendo la validación de políticas de firewall y el monitoreo del tráfico de red, con el fin de mitigar riesgos y proteger la información institucional. Asimismo, se ejecutaron actualizaciones regulares de sistemas, servidores en nube (Windows Server y SQL Server) y parches de seguridad, asegurando el adecuado funcionamiento de las plataformas tecnológicas bajo estándares actualizados.

Se mantuvo una gestión permanente de la infraestructura tecnológica, incluyendo la administración de la planta telefónica, la supervisión de conexiones entre oficinas, la verificación de sistemas de videovigilancia y la revisión periódica de los mecanismos de respaldo de información, garantizando la disponibilidad y recuperación oportuna de la información.

Asimismo, durante la vigencia 2025 se brindó soporte técnico oportuno y continuo a todas las áreas de la empresa, garantizando el adecuado funcionamiento del sistema de información y la atención eficiente de requerimientos operativos diarios. Este acompañamiento permitió asegurar la continuidad de los procesos institucionales, fortalecer la estabilidad de la operación y responder de manera ágil a las necesidades tecnológicas de los equipos de trabajo.

En materia de seguridad de los equipos, se aseguró la actualización y despliegue de soluciones de protección en las estaciones de trabajo, fortaleciendo los niveles de seguridad y reduciendo riesgos asociados a amenazas digitales.

De igual forma, se desarrollaron actividades correctivas de manera continua, atendiendo oportunamente requerimientos técnicos y garantizando la estabilidad operativa de los sistemas.

El sistema de información institucional se mantuvo actualizado conforme a los requerimientos normativos y legales vigentes, asegurando el cumplimiento regulatorio y la adecuada administración de la información. El acompañamiento de la empresa

proveedora del sistema (Karing) se caracterizó por su soporte oportuno y eficiente, contribuyendo a la estabilidad y mejora continua de la plataforma.

En conjunto, la gestión de TI durante 2025 permitió mantener una infraestructura tecnológica estable, segura y confiable, alineada con las necesidades operativas y estratégicas de la Organización.

El tiempo de respuesta y el acompañamiento brindado por los proveedores encargados de la seguridad tecnológica y del sistema de información se caracterizaron por su oportunidad y efectividad, contribuyendo a mantener la estabilidad de la infraestructura, la protección de la información y la continuidad operativa de la Organización.

Conclusiones de la Gestión Estratégica 2025

Cotrafa Social avanzó de manera consistente en la ejecución de su estrategia empresarial, fortaleciendo el modelo de gestión y preparando a la empresa para los retos de crecimiento y transformación definidos en la planeación estratégica con horizonte al 2026.

La gestión del periodo se desarrolló trabajando de manera simultánea en dos frentes complementarios: la continuidad de la estrategia empresarial, dentro de la cual se enmarca el proceso de transformación digital como habilitador de la eficiencia operativa y la estabilidad del modelo de gestión; y el fortalecimiento del pilar de Innovación, orientado a consolidar una mentalidad innovadora, la adopción de metodologías ágiles, el desarrollo de soluciones innovadoras y la incorporación de tecnologías disruptivas que permitan transformar los procesos, los servicios y el modelo de negocio, garantizando una ventaja competitiva en el futuro.

A lo largo del año se evidenció una mayor madurez en la implementación de la Estrategia VIDA, en la cual cada uno de sus pilares —Verde, Innovación, Desarrollo y Alianzas— aportó, desde su alcance y nivel de avance, al fortalecimiento institucional y a la consolidación de un modelo de gestión más sólido, flexible y orientado a resultados.

Asimismo, la gestión operativa mostró avances relevantes en términos de organización, eficiencia y uso estratégico de herramientas digitales, reflejando una operación más ordenada, efectiva y alineada con la ejecución de la estrategia empresarial.

En conjunto, la gestión desarrollada durante 2025 reafirma el compromiso de Cotrafa Social con una estrategia clara, coherente y sostenible, y deja a la Entidad preparada para afrontar los retos de la vigencia 2026 y la consolidación de nuevos modelos, productos y servicios que fortalezcan la generación de valor para los afiliados, Asociados y aliados.

Retos estratégicos para la vigencia 2026-2027

De cara a la vigencia 2026, Cotrafa Social asume una serie de retos estratégicos y operativos orientados a consolidar, escalar y dar sostenibilidad a los avances logrados durante 2025, en coherencia con la planeación estratégica.

- Poner en producción, consolidar y posicionar el nuevo modelo de gestión comercial, asegurando su adopción, divulgación y apropiación por parte de los empleados, afiliados, Asociados y aliados, así como su sostenibilidad y la generación de valor, garantizando su correcta integración a la operación y a la estrategia empresarial.
- Acelerar la adopción estratégica de la tecnología, promoviendo su incorporación efectiva en los procesos, la operación y la toma de decisiones, como habilitador clave de la eficiencia operativa, el crecimiento y la evolución de nuestro modelo de negocio.
- Fortalecer el pilar de Innovación, impulsando una mentalidad innovadora, la adopción de metodologías ágiles, el desarrollo de soluciones innovadoras y la incorporación de tecnologías disruptivas que permitan transformar los procesos, los servicios y el modelo de negocio, asegurando una ventaja competitiva en el futuro.
- Consolidar la transformación digital definida en la estrategia empresarial, profundizando en la automatización de procesos, el uso de analítica de datos y la implementación de soluciones tecnológicas que fortalezcan la eficiencia, la trazabilidad y el control de la gestión.
- Fortalecer el desarrollo del talento humano, acelerando la apropiación de competencias digitales, estratégicas y de innovación, que respalden la adopción tecnológica, la ejecución de la estrategia y la sostenibilidad del modelo de gestión.

- Ampliar y fortalecer las alianzas estratégicas, especialmente aquellas orientadas a respaldar el modelo de membresías, la incorporación de nuevas tecnologías y la diversificación de la oferta de productos y servicios.
- Impulsar un avance más significativo del Pilar Verde, en el marco de la planeación 2026–2027, articulando sostenibilidad ambiental, transformación digital y eficiencia operativa, con iniciativas de mayor alcance e impacto.
- Estos retos orientarán la gestión de la vigencia 2026, permitiendo consolidar un modelo de gestión sostenible, innovador y alineado con los objetivos estratégicos de la Cotrafa Social, La Vida en todo Momento.

***Cotrafa Social avanza con decisión
hacia el 2026, consolidando un modelo
sostenible, innovador y centrado en
la generación de valor.***



Teresa de Jesús Gómez Villa
Presidente Consejo de Administración



Didier Jaime Lopera Cardona
Gerente